

**UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO  
FACULDADE DE DIREITO  
MESTRADO EM DIREITO**

**ENEDINO JANUARIO DE MIRANDA E SILVA**

**PARALELISMO PARA A NOVA ERA: A EVOLUÇÃO DA INTELIGÊNCIA  
ARTIFICIAL FRENTE AO ENGAJAMENTO DO CONSUMIDOR NA RELAÇÃO DE  
CONSUMO**

**São Paulo  
2021**

**ENEDINO JANUARIO DE MIRANDA E SILVA**

**PARALELISMO PARA A NOVA ERA: A EVOLUÇÃO DA INTELIGÊNCIA  
ARTIFICIAL FRENTE AO ENGAJAMENTO DO CONSUMIDOR NA RELAÇÃO DE  
CONSUMO**

Dissertação de Mestrado submetida ao programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Nove de Julho – UNINOVE, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre.

Linha de pesquisa 1: Justiça e o Paradigma da Eficiência.

Orientador: Prof. Dr. Guilherme Amorim Campos da Silva.

**São Paulo  
2021**

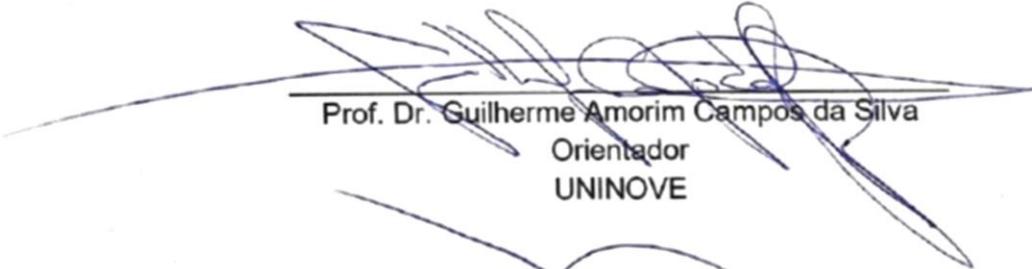
**ENEDINO JANUARIO DE MIRANDA E SILVA**

**PARALELISMO PARA A NOVA ERA: A EVOLUÇÃO DA INTELIGÊNCIA  
ARTIFICIAL FRENTE AO ENGAJAMENTO DO CONSUMIDOR NA RELAÇÃO DE  
CONSUMO**

Dissertação apresentada ao Programa  
**Pós-Graduação *Stricto Sensu* em  
Direito** da Universidade Nove de Julho  
como parte das exigências para a  
obtenção do título de Mestre em  
Direito

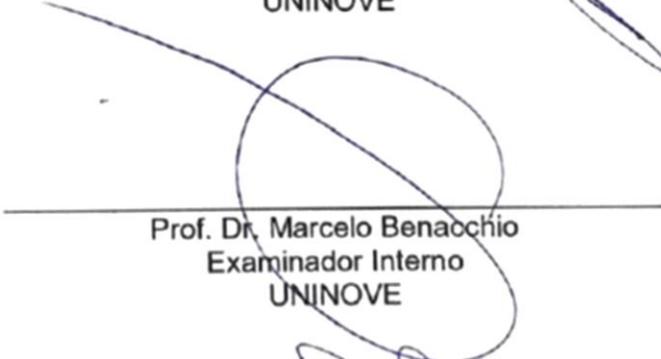
São Paulo, 10 de março de 2021

**BANCA EXAMINADORA**



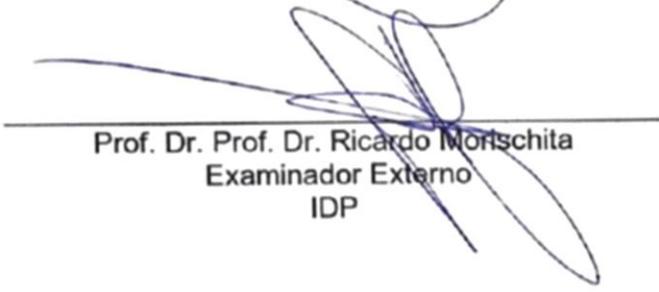
---

Prof. Dr. Guilherme Amorim Campos da Silva  
Orientador  
UNINOVE



---

Prof. Dr. Marcelo Benacchio  
Examinador Interno  
UNINOVE



---

Prof. Dr. Prof. Dr. Ricardo Morischi  
Examinador Externo  
IDP

Silva, Enedino Januário de Miranda e.

Paralelismo para a nova era: a evolução da inteligência artificial frente ao engajamento do consumidor na relação de consumo. / Enedino Januário de Miranda e Silva. 2021.

146 f.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Nove de Julho - UNINOVE, São Paulo, 2021.

Orientador (a): Prof. Dr. Guilherme Amorim Campos da Silva.

1. Relações de Consumo. 2. Defesa do Consumidor. 3. Transformação Digital. 4. Online Dispute Resolution

I. Silva, Guilherme Amorim Campos da. II. Título.

CDU 34

Dedico a todos que trabalham  
incansavelmente na defesa do  
consumidor.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus que conduziu-me por meio dos caminhos corretos para as minhas conquistas.

À Sra. Daura e Sr. Enedino, fonte de inspiração incontestada no correto.

À minha esposa Luciana e aos meus filhos Fabrício e Fernando, que incansavelmente souberam estimular-me com palavras de carinho e conforto nos momentos mais difíceis da jornada.

À UNINOVE, que realiza um trabalho hercúleo no investimento à pesquisa científica e produção acadêmica, possibilitando difundir o ensino para aqueles sedentos por conhecimento.

Por fim, um agradecimento especial ao meu orientador, Prof. Dr. Guilherme Amorim Campos da Silva, que sempre atento, conduziu-me pelas veredas jurídicas do conhecimento, bem como o Prof. Dr. André Guilherme Lemos Jorge, Prof. Dr. José Fernando Vidal de Souza, Profa. Dra. Samantha Ribeiro Meyer-Pflug Marques, Prof. Dr. Gabriel Chalita, Prof. Dr. Newton de Lucca e Prof. Dr. Gilberto Bercovici. Minha eterna gratidão no incentivo contínuo da pesquisa científica e com direcionamentos claros para o aumento do saber.

*“Toda mudança implica em ganhos e perdas. Como pensamos em sociedade nesse novo momento onde pactuar valores e direitos é um desafio? Estamos preparados para esta mudança?”*

(Ricardo Morishita)

## RESUMO

Esta dissertação tem como objetivo analisar a evolução da relação de consumo e o desenvolvimento de legislações específicas de proteção ao consumidor em todo o mundo. As relações jurídicas de consumo partem de conceitos históricos da antiguidade, desenvolvendo-se de acordo com a evolução da sociedade em todos os continentes e aterrissando com grande destaque após a redemocratização brasileira pertinente aos movimentos cívicos da época. Após 30 anos da promulgação do Código de Defesa do Consumidor, um novo paradigma consumista é enfrentado, impulsionado pelo engajamento do consumidor diante da Revolução Tecnológica, construindo uma nova relação de consumo com alternativas eficientes de resolução de conflitos e auxiliando na desjudicialização, conforme observado na linha de pesquisa do Programa de Mestrado em Direito da Universidade Nove de Julho – UNINOVE, Justiça e o Paradigma da Eficiência.

**Palavras-chave:** Relações de consumo. Defesa do consumidor. Transformação digital. *Online Dispute Resolution*.

## ABSTRACT

This dissertation aims to observe the evolution of the consumption relationship and the development of specific legislation for the protection of consumers across the globe. Legal consumer relations stem from historical concepts of antiquity, developing according to the evolution of society on all continents and landing with great prominence after the Brazilian redemocratization pertinent to the civic movements proper at the time. After 30 years of the enactment of the Consumer Protection Code, a new consumerist paradigm is faced, driven by consumer engagement in the face of the Technological Revolution, building a new consumer relationship with efficient alternatives for conflict resolution and assisting desjudicialization as observed in the research of the Master's Program in Law at the Nove de Julho University - UNINOVE Justice and the Efficiency Paradigm.

**Keywords:** Consumer Relations. Consumer Protection. Digital Transformation. *Online Dispute Resolution*.

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ADI	Ação Direta de Inconstitucionalidade
AGU	Advocacia-Geral da União
ANA	Agência Nacional de Águas
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
ANEEL	Agência Nacional de Energia Elétrica
ANP	Agência Nacional de Petróleo
ANS	Agência Nacional de Saúde Suplementar
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
ANTAQ	Agência Nacional de Transportes Aquaviários
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
ANCINE	Agência Nacional do Cinema
ANTT	Agência Nacional dos Transportes Terrestres
ADR	<i>Alternative Dispute Resolution</i>
ADOC	Associação de Defesa e Orientação do consumidor de Curitiba
APC	Associação de Proteção ao Consumidor de Porto Alegre
ADCT	Ato das Disposições Constitucionais Transitórias
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CCM	Comissão de Comércio do Mercosul
CJF	Conselho da Justiça Federal
CMC	Conselho do Mercado Comum
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CI	<i>Consumers International</i>
EUA	Estados Unidos da América
GMC	Grupo Mercado Comum
IDEC	Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor
MERCOSUL	Mercado Comum do Sul
MJ	Ministério da Justiça
NCL	<i>Nacional Consumers League</i>
ODR	<i>Online Dispute Resolution</i>
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
ONU	Organização das Nações Unidas

UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
IOCU	<i>Organization of Consumers Unions</i>
PJe	Processo Judicial Eletrônico
PROCON	Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
SENACON	Secretaria Nacional do Consumidor
SAC	Serviço de Atendimento ao Cliente
SMP	Serviço Móvel Pessoal
SNDC	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
SINDEC	Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor
STJ	Supremo Tribunal de Justiça
STF	Supremo Tribunal Federal
TAC	Termo de Ajustamento de Conduta
UE	União Europeia
UNCTAD	<i>United Nations Conference on Trade and Development United Nations Conference on Trade and Development</i>
USP	Universidade de São Paulo
UNINOVE	Universidade Nove de Julho

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
<b>1 CONTEXTO HISTÓRICO DA DEFESA DO CONSUMIDOR NO MUNDO</b> .....	<b>15</b>
1.1 ASPECTOS HISTÓRICOS SOBRE CONSUMO .....	15
1.2 CONTINENTE EUROPEU .....	17
1.3 CONTINENTE AMERICANO .....	21
1.4 CONTINENTE ASIÁTICO .....	26
1.5 CONTINENTE AFRICANO.....	29
1.6 CONTINENTE OCEÂNICO .....	30
1.7 MERCOSUL .....	32
<b>2 A DEFESA DO CONSUMIDOR NO BRASIL</b> .....	<b>38</b>
2.1 ASPECTOS HISTÓRICOS.....	38
2.2 A CONSTITUIÇÃO DE 1988 E A PROMULGAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR .....	40
2.3 O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR COMO NORMA PRINCIPIOLÓGICA DE INTERESSE SOCIAL .....	46
2.4 ÓRGÃOS ADMINISTRATIVOS NA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR.....	55
2.5 O SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR .....	55
2.6 A SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR.....	57
2.7 O DEPARTAMENTO NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR .....	58
2.8 PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR.....	59
<b>2.8.1 Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor</b> .....	<b>62</b>
<b>2.8.2 PROCONSUMIDOR</b> .....	<b>64</b>
2.9 MINISTÉRIO PÚBLICO.....	65
2.10 DEFENSORIA PÚBLICA.....	70
2.11 AGÊNCIAS REGULADORAS .....	73

<b>3 A SUBSTITUIÇÃO DO HUMANO PELA MÁQUINA, IMPULSIONADA PELA TECNOLOGIA: COMO REGULAR A RELAÇÃO DE CONSUMO? .....</b>	<b>78</b>
3.1 O ACESSO À JUSTIÇA PELA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL.....	80
3.2 A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA AUTOMATIZAÇÃO JURÍDICA.....	84
3.3 O DIREITO DIGITAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	89
3.4 DESJUDICIALIZAÇÃO POR MEIO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ON-LINE .....	95
3.5 A SOLUÇÃO DE CONFLITOS POR MEIO DO SISTEMA MULTIPORTAS ELETRÔNICO .....	103
<b>3.5.1 Mediação e Conciliação .....</b>	<b>107</b>
<b>3.5.2 Arbitragem On-line .....</b>	<b>110</b>
3.6 CONSUMIDOR.GOV.BR.....	116
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>119</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>126</b>
<b>ANEXO A - OFICINA “DESAFIOS DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: COMÉRCIO ELETRÔNICO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS” .....</b>	<b>142</b>

## INTRODUÇÃO

Reiteradamente, ouve-se a máxima: o cliente sempre tem razão! O benefício da dúvida estabelece um cuidado ao consumidor na cadeia de consumo ou, diante da afirmação inicial, concretiza que o consumidor é o elo mais fraco nesta relação.

A relação de consumo surge com a atividade do escambo ou mesmo advém das simples operações mercantis na existência inderrogável das figuras do fornecedor e consumidor. O fornecedor é aquele que fabrica, manufatura, disponibiliza ou vende produtos ou serviços em uma relação caracterizada pelo consumo, enquanto que o consumidor é aquele que usufrui dos produtos ou serviços disponíveis, atendendo seus desejos e necessidades pessoais.

O Estado, sempre vigilante aos novos paradigmas, tem a intenção absoluta de regular a relação de consumo trazendo o equilíbrio necessário entre fornecedor e consumidor. Basicamente, funda-se na garantia cristalina do fornecimento de produtos e serviços com o mínimo de qualidade ao consumidor final, como é possível observar nas mais variadas sociedades por meio das fases evolutivas.

As sociedades são impulsionadas ao consumo, o que reforça a necessidade de regulações mais específicas para manter o equilíbrio na relação de consumo. A Revolução Francesa e a Revolução Industrial foram catalisadoras para a transformação industrial e o surgimento da sociedade de consumo preocupada em adquirir bens e serviços, mas também suprir luxos e ostentações. Com a produção acelerada o capitalismo sedimenta-se nas sociedades e os fornecedores verificam a possibilidade de lucros e acúmulos financeiros.

O aumento de conflitos consumeristas torna-se natural diante das fases do capitalismo e o Estado novamente aparece para regulamentar a relação de consumo. O surgimento das indústrias e o derrame de produtos em todas as direções levantam algumas sinalizações e questões importantes a serem discutidas entre todos. Neste momento, os Estados Unidos da América (EUA) tomam as primeiras ações para arrefecer as desigualdades consumeristas, contribuindo com visões holísticas à sua época.

Estabelecer parâmetros mínimos de negócios, sobretudo após o rompimento da negociação pessoal e a descaracterização da produção artesanal, torna-se um

preceito básico para o restabelecimento da relação de consumo fluida e zelosa. Os regramentos pragmáticos para zelar a vulnerabilidade do consumidor trata-se de ações oportunas e sensatas para o reequilíbrio da relação de consumo.

No Brasil, as movimentações iniciais da defesa do consumidor datam da década de 30, tendo seu advento a partir das discussões da Constituinte na transição do período militar para o democrático. Com a participação de cidadãos comuns e de entidades representativas, a defesa do consumidor teve o impulso necessário, por meio da efervescência cívica, para consolidar-se na Carta Magna de 1988.

É em 1990 que surge o Código de Defesa do Consumidor (CDC), mediante a Lei 8.078, estabelecendo o microssistema jurídico com normas distintas de consumo versando sobre vários ramos do Direito. Ademais, a visão modernista e de estruturação foram determinantes à época, permitindo a criação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, dos Programas de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCONs) e, por último, da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON).

Após 30 anos da promulgação do Código de Defesa do Consumidor, enfrenta-se um novo desafio, a Revolução Digital, que traz em seu bojo o avanço tecnológico que afeta a relação de consumo, ao passo que o consumidor está infinitamente mais engajado em sua defesa com os dispositivos disponíveis no CDC. O desenvolvimento tecnológico promove o surgimento de novos mercados de consumo, assim como novas alternativas são encontradas para a solução de conflito.

Desta forma, o presente trabalho é dividido em três capítulos. O primeiro traz estudos preliminares acerca da evolução histórica da relação de consumo no mundo, com um panorama que reflete diretamente no Brasil. A vulnerabilidade do consumidor mediante o consumo de massa advindo da Revolução Industrial é determinante para a pedra fundamental da defesa do consumidor, como também para iniciar os desdobramentos e fortalecimento dos alicerces da defesa do consumidor pelo mundo.

Em seguida, no segundo capítulo, apresenta-se o desenvolvimento da defesa do consumidor, com avanços significativos nesta esfera. Insta delinear sobre a promulgação da defesa do consumidor na Carta Magna e o CDC como norma principiológica, bem como a criação de órgãos administrativos, o sistema nacional de defesa do consumidor e todos os agentes que atuarão na defesa do consumidor.

Por fim, no último capítulo, a abordagem concentra-se no impulso da tecnologia ante à regulação de consumo, como a transformação digital permite o acesso à justiça e auxiliará na automação jurídica nas relações de consumo, contribuindo para a desjudicialização por intermédio de meios alternativos de resolução de conflitos on-line.

Portanto, a presente pesquisa utiliza-se do método hipotético-dedutivo, por meio de pesquisas doutrinárias e jurisprudenciais, bem como de revisão bibliográfica literária a partir de artigos científicos e periódicos especializados.

Em conclusão ao estudo, cabe reforçar que o trabalho é apresentado como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Direito vinculado à área de concentração “Justiça, Empresa e Sustentabilidade” e à linha de pesquisa 1 – Justiça e Paradigma da Eficiência, do programa de Mestrado em Direito da Universidade Nove de Julho – UNINOVE.

## 1 CONTEXTO HISTÓRICO DA DEFESA DO CONSUMIDOR NO MUNDO

### 1.1 ASPECTOS HISTÓRICOS SOBRE CONSUMO

Uma das mais antigas formas de sobrevivência da humanidade advém da permuta de alimentos entre os homens, povos ou sociedade. Os nômades, muito antes do Cristianismo, promoveram grande intercâmbio com seus alimentos provenientes da caça, da pesca ou do plantio, uma forma eficiente para a sobrevivência.

É bem verdade que havia normas primárias sobre o entendimento, visto que o estudo da relação de consumo é anterior à regulamentação jurídica. Outrossim, faz-se necessário o escrutínio destas normas para entender sua evolução ao longo dos séculos, pois não é o direito que cria a realidade e procura outorgar à sociedade instrumentos que orientem as pessoas a se resguardarem contra práticas abusivas e a contarem com o apoio da autoridade estatal, mas a própria vida em sociedade<sup>1</sup>.

Encontram-se vestígios rudimentares sobre o mercado de consumo no Antigo Egito. Os egípcios possuíam técnicas próprias para pintar o corpo por diversas razões: estéticas, no intuito de nutrir seus egos; de saúde, protegendo-se dos raios solares; e por fim, questões religiosas. Desta forma, no comércio local, era possível observar uma forte concorrência entre os fabricantes e comerciantes, criando uma competição para oferecer produtos com melhor qualidade e atender as exigências do mercado local ao suprir as necessidades dos consumidores.

Na Grécia Antiga, os agentes fiscalizadores do Estado eram responsáveis pela fiscalização das medidas e pesagens das mercadorias, além de atestar a qualidade dos produtos. Além disso, fiscalizavam questões sobre juros por parte dos comerciantes junto aos consumidores da época. Aristóteles observava as manobras de especuladores gregos e entendia como salutar a fiscalização por meio de agentes do Estado. Sobre o tema conclui:

---

<sup>1</sup> WEINGARTEN, Célia. La equidade como principio de seguridad económica para los contratados. **Revista de direito do consumidor**/Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 39, 2001, p. 33.

[...] são também designados por sorteio os fiscais de mercado, cinco para o Pireu e cinco para a cidade. As leis atribuem-lhes os encargos atinentes às mercadorias em geral, a fim de que os produtos vendidos não contenham misturas nem sejam adulterados; são também designados por sorteio os fiscais das medidas, cinco para a cidade e cinco para o Pireu; ficam a seu encargo as medidas e os pesos em geral a fim de que os vendedores utilizem os corretos. Havia também os guardiões de trigo; eles se encarregavam em primeiro lugar, de que o trigo em grão colocado no mercado seja vendido honestamente; depois, de que os moleiros vendam a farinha por um preço correspondente ao do trigo e com o seu peso na medida por eles prescrita (com efeito, a lei ordena que eles o fixem); são também designados por sorteio dez inspetores do comércio, aos quais se atribuem os encargos mercantis, devendo eles obrigar os comerciantes a trazerem para a cidade dois terços do trigo transportados para comercialização [...] o juro de uma dracma incidente sobre o capital de uma mina implicava taxa de 1% ao mês ou 12% ao ano<sup>2</sup>.

No Império Romano, o período Deocleciano trouxe algumas práticas de consumo como práticas de controle de abastecimento de produtos, principalmente nas regiões conquistadas, ou a decretação de congelamento de preços, visto o processo inflacionário gerado, em grande parte, pelo déficit do tesouro imperial na manutenção das hostes de ocupação<sup>3</sup>. No período Justiniano, medidas de intervenção por parte do Estado foram realizadas para direcionar o consumo:

[...] no período romano, de forma indireta, diversas leis também atingiram o consumidor, tais como: a Lei Sempcônia de 123 a.C., encarregando o Estado da distribuição de cereais abaixo do preço de mercado; a Lei Clódia do ano 58 a.C., reservando o benefício de tal distribuição aos indigentes e; a Lei Aureliana, do ano 270 da nossa era, determinando fosse feita a distribuição do pão diretamente pelo Estado. Eram leis ditadas pela intervenção do Estado no mercado ante as dificuldades de abastecimento havidas nessa época em Roma<sup>4</sup>.

Com a queda do Império Romano, por meio das invasões bárbaras e a tomada de Constantinopla pelos muçulmanos, há uma junção de traços da comunidade europeia e conceitos romanos. Portanto, tem-se a construção dos sistemas jurídicos com base no direito romano imperial, nas leis romanas para os povos bárbaros, aos

---

<sup>2</sup> ARISTÓTELES. **Constituição de Atenas**. Tradução, apresentação, notas e comentários Francisco Murari Pires. São Paulo: Hucitec, 1995, p. 103-105.

<sup>3</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 3-4.

<sup>4</sup> PRUX, Oscar Ivan. **Responsabilidade civil do profissional liberal no Código de Defesa do Consumidor**. Belo Horizonte: Del Rey, 1998, p. 79.

escritos dos direitos tribais dos Francos e, por fim, nos estudos do direito canônico, dando início a Era dogmática moderna do Direito Privado<sup>5</sup>.

Neste período histórico, observa-se que as regras eram totalmente esparsas, sem nenhuma relação com a realidade do poder econômico, como explica Newton de Lucca<sup>6</sup>:

[...] sempre houve, ao longo dos tempos, numerosas manifestações voltadas à proteção dos consumidores, desde o direito romano. Mas, tratava-se de algo isolado, fragmentado e anódino, sem nenhuma relação com a realidade do poder econômico dos agentes produtores, como efetivamente ocorreu a partir da década de 60. Tais manifestações são corriqueiramente lembradas, sim, mas meramente movidas por curiosidade histórica, e não porque possam servir de base à interpretação do fenômeno atual do consumerismo.

Os primeiros movimentos consumeristas calcados no poder econômico iniciam-se com a Revolução Francesa e a Revolução Industrial, alcançando diversas partes do globo e influenciando diversos países como será visto a seguir.

## 1.2 CONTINENTE EUROPEU

As ideias filosóficas de John Locke exerceram forte influência na elaboração de documentos importantes na Inglaterra, como o *Petition of Rights* (1628), o *Habeas Corpus Act* (1679), o *Bill of Rights* (1689) e o *Settlement Act* (1689)<sup>7</sup>. Tais documentos não tratavam de forma direta os direitos dos consumidores, mas foram fortes instrumentos que nortearam a criação de leis para a proteção dos adquirentes de produtos.

Evidencia a história que ao longo do século XVIII existe o impulso na criação de normas protetivas para os indivíduos, vistos, primeiramente, como cidadãos e, após, como consumidores. No decorrer da Revolução Industrial observa-se uma

---

<sup>5</sup> WIEACKER, Franz. **História do direito privado moderno**. 2. ed. Trad. A. M. Botelho Hespanha. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1967, p. 20.

<sup>6</sup> DE LUCCA, Newton. **Direito do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Quartier Latin, 2008, p. 48.

<sup>7</sup> LOWENSTEIN, Karl. **Political Power and the Governmental Process**. Phoenix Books. 2.ed. The University of Chicago Press, 1965, p. 124.

quebra de paradigma na relação de consumo, com notória repercussão nos direitos comerciais e civis da população<sup>8</sup>.

Ainda é possível observar que a Revolução Industrial estimulou o consumo com o surgimento de bens manufaturados em massa. Muito embora a produção em massa encontrasse diversos intermediários, desde a produção até o consumidor final, onde eram observáveis práticas enganosas por parte do fornecedor. Anota Saad e Branco<sup>9</sup> que “a Revolução Industrial e a produção em massa tornaram-se mais numerosas e mais complexas, o que motivou a transformação do regramento legal específico para amparo do consumidor”.

Ora, os conceitos normativos no trato da relação de consumo, até então, não eram respeitados, sendo necessária a intervenção estatal por meio de uma política de defesa coerente para a defesa do ente mais fraco desta relação. A partir da construção de mecanismos para melhores condições de trabalho para o respeito à dignidade do operário, foi possível fundir também a busca por direitos humanos com o surgimento do movimento consumerista:

Fica evidenciado, por conseguinte, que a qualidade de vida, sobretudo – e não é por acaso que o movimento consumerista caminhou lado a lado com os movimentos sindicalistas, notadamente a partir da segunda metade do século XIX, por melhores condições de trabalho e do poder aquisitivo – insere-se, em última análise, no macrotema ‘direitos humanos’ e, pois, universais<sup>10</sup>.

Na Revolução Industrial, a figura do consumidor ganha grande notoriedade<sup>11</sup> visto a variedade e quantidade de produtos disponíveis no mercado para consumo. Os produtos de segunda necessidade, como artigos de decoração, temperos e perfumes, são os mais abundantes e despertam desejos legítimos na população para permanecer no setor comercial visto sua facilidade para comercializá-los<sup>12</sup>.

---

<sup>8</sup> SAAD, Eduardo Gabriel. SAAD, José Eduardo Duarte. BRANCO, Ana Maria Saad C. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor e sua jurisprudência anotada**: Lei n. 8.078, de 11.9.90. 6. ed. rev. e amp. São Paulo: LTr, 2006, p. 21-22.

<sup>9</sup> *Ibidem*, p. 35.

<sup>10</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 10. ed., São Paulo: Atlas, 2010, p. 5.

<sup>11</sup> MCKENDRICK, N. *et al.* **The birth of a consumer society**: The commercialization of eighteenth century England. Londres: Hutchinson, 1983, p. 56.

<sup>12</sup> SLATER, Don. **Cultura do consumo e modernidade**. São Paulo: Nobel, 2002, p. 24.

Do mesmo modo, a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, consequência da Revolução Francesa de 1789, foi o marco histórico para o direito do consumidor, pois antes de reconhecer o indivíduo como consumidor, primeiramente deve-se reconhecê-lo como cidadão, titular de direitos individuais. Esta perspectiva será fundamental na evolução histórica, pois servirá de suporte para as inovações legislativas vindas do Estado<sup>13</sup>.

O ávido sonho para o estabelecimento de normas consumeristas permanece no século XIX, por exemplo, *Adulteration of Food, Drink and Drugs Act of 1872*<sup>14</sup>, que observava possíveis adulterações de alimentos e medicamentos ou *Sale of Goods Act of 1893*<sup>15</sup>, que determina a conduta do vendedor para o consumidor: se o consumidor informa ao vendedor para qual propósito está comprando o produto, o vendedor, ao realizar a venda, garante implicitamente que o bem vendido é adequado a esse propósito. Calais-Auloy anota importante lição sobre o tema da publicidade ao consumidor:

Os profissionais foram os primeiros a compreender os perigos de uma publicidade desenfreada. Se todos os desvios fossem permitidos, um sentimento de desconfiança não tardaria em se instaurar no espírito dos consumidores e a publicidade não poderia mais cumprir sua função. Os profissionais organizaram, então, um sistema de autodisciplina<sup>16</sup>.

As empresas focam suas operações objetivando a ampliação dos mercados e a disseminação de sua marca por todos os continentes no século XX. Os produtos regionais entram em declínio cedendo lugar aos produtos globais e, em conjunto, as leis consumeristas são criadas na mesma proporção do crescimento do mercado capitalista. Como exemplos, tem-se a França com a promulgação, em 1º de agosto

---

<sup>13</sup> OLIVEIRA, Celso Marcelo de. **Tratado de direito do consumidor**: doutrina, prática forense e legislação. São Paulo: Jurídica brasileira, 2010, p. 7.

<sup>14</sup> BRIAN, Janet Margaret. **The local implementation of the sale of food and drugs act, 1875**. PhD thesis. The Open University, 2006, p. 87. Disponível em: <http://oro.open.ac.uk/59763/>. Acesso em: 10 ago. 2019.

<sup>15</sup> WHITE, Fidelma. Sale of Goods Law Reform: An Irish Perspective. **Common Law World Review**. 42. p. 172-199. 2013. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/269621919\\_Sale\\_of\\_Goods\\_Law\\_Reform\\_An\\_Irish\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/269621919_Sale_of_Goods_Law_Reform_An_Irish_Perspective). Acesso em: 10 ago. 2019.

<sup>16</sup> CALAIS-AULOY, Jean; STEINMETZ, Frank. **Droit de la consommation**. 5. ed. Paris: Dalloz, 2000, p. 124.

de 1905, da primeira lei que trata de fraudes e falsificações de mercadorias destinadas à alimentação<sup>17</sup>.

Na Suécia, a primeira legislação de proteção ao consumidor foi elaborada em 1910 e nos demais países nórdicos, cria-se a figura do *ombudsman*<sup>18</sup> com foco na investigação de reclamações contra abusos das autoridades administrativas<sup>19</sup>. A criação do *ombudsman* é realmente significativa para a relação de consumo, visto que não é mero receptor de reclamações, mas alguém com independência dentro da organização para agir com isenção a favor do público<sup>20</sup>.

Impulsionados pelas associações e movimentos consumeristas que se formaram, vários países desenvolveram leis consumeristas a partir da década de 1970. Novamente, tem-se na França a promulgação da Lei *Royer*, prevendo normas de proteção aos consumidores no comércio de artesanato contra publicidade enganosa<sup>21</sup>. Ainda na França, destacam-se mais 2 leis na proteção da relação de consumo, a saber: a primeira lei, de 22 de dezembro de 1972, dispunha sobre o período de arrependimento em até 7 dias sobre a compra do produto, e a segunda lei, de 10 de janeiro de 1978 (*Loi Scrivener*), dispunha a proteção dos consumidores contra cláusulas abusivas nos contratos e os perigos do crédito<sup>22</sup>. Em 1984, a lei espanhola regulamenta o artigo 51 da Constituição Espanhola de 1978 ao estabelecer aos poderes públicos a garantia da defesa dos consumidores<sup>23</sup>, muito semelhante ao encontrado na Constituição Federal do Brasil de 1988 no artigo 5º, XXXII e no artigo 170, V.

Anota Filomeno<sup>24</sup> que na Suécia, desde 1976, vigora a inversão do ônus da prova, no qual cabe ao comerciante ou industrial provar que as informações e

---

<sup>17</sup> OLIVEIRA, Celso Marcelo de. **Tratado de direito do consumidor**: doutrina, prática forense e legislação. São Paulo: Jurídica Brasileira, 2010, p. 8.

<sup>18</sup> Pessoa encarregada pelo Estado de defender os direitos dos cidadãos, recebendo e investigando queixas e denúncias de abuso de poder ou de mau serviço por parte de funcionários ou instituições públicas.

<sup>19</sup> MOURA, Demócrito. **Isto é um assalto**: defesa do consumidor. São Paulo, Alfa-Omega, 1977, p. 95.

<sup>20</sup> ZÜLZKE, Maria L. **Abrindo a empresa para o consumidor**: a importância de um canal de atendimento. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997, p. 46-49.

<sup>21</sup> Art. 44 da Lei 27.12.73 - Lei Royer e no Brasil temos o art. 37 da Lei 8.078/90 – CDC.

<sup>22</sup> CAVALIERE FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 6-7.

<sup>23</sup> SANTOS, Oscar López. Protección jurídica del consumidor de servicios en España. **Revista AJURIS**, Porto Alegre, v. I, Edição Especial, p. 274-282, mar. 1998, p. 274.

<sup>24</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curadoria de Proteção ao Consumidor**. São Paulo: Associação Paulista do Ministério Público, 1987, p. 27.

promessas constantes dos anúncios e embalagens são exatas, e não ao reclamante provar que são falsas.

Existe uma crescente e notória evolução do direito do consumidor na Europa, como explica Jean Calais-Auloy:

Quando a Comunidade Europeia foi instituída pelo Tratado de Roma, em 1957, a lei do consumidor não existia. É a partir dos anos de 1970 que o desequilíbrio entre profissionais e consumidores tornou-se um problema social e que foi tomada, na maioria dos países europeus, uma legislação para proteger os consumidores. Assim nasceu o direito do consumidor, puramente nacional a origem<sup>25</sup>.

A Europa contribuiu, invariavelmente, para avanços além das fronteiras, por exemplo, na estruturação das leis no continente Americano no combate às intempéries causadas pela sociedade de consumo em desenvolvimento e a insatisfação ao direito tradicional.

### 1.3 CONTINENTE AMERICANO

Observa-se que nos Estados Unidos, não diferente dos países da Europa, há uma problemática social que requer mecanismos para a proteção do consumidor, vistos os estorvos sociais calcados em práticas de concorrência desleal ou as péssimas condições de trabalho. Desta feita, aparecem os primeiros movimentos sociais e sindicais para frear tais práticas abusivas. O entrelaçamento destes objetivos estava muito além da luta pelos direitos humanos e trabalhistas, ao criar o ponto de partida para o surgimento do direito do consumidor.

No período colonial norte-americano, em 1773, o episódio contra o imposto do chá no porto de Boston ficou conhecido como a primeira reação dos consumidores contra as exigências do produtor inglês<sup>26</sup>. Em razão deste episódio, 3 anos depois, surge um marco judicial imposto por tribunal próprio, conforme anota Miriam de Almeida Souza:

---

<sup>25</sup> CALAIS-AULOY, Jean. Regard critique sur l'harmonisation européenne du droit de la consommation. In: GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Liber Amicorum Mário Frota**: a Causa dos Direitos dos Consumidores. Coimbra: Almedina, 2012, p. 311.

<sup>26</sup> OLIVEIRA, Celso Marcelo de. **Tratado de direito do consumidor**: doutrina, prática forense e legislação. São Paulo: Jurídica brasileira, 2010, p. 7.

Contra o sistema mercantilista de comércio britânico colonial da época, no qual os consumidores americanos eram obrigados a comprar produtos pela metrópole, que exercia o seu monopólio. Samuel Adams, uma figura marcante no episódio do chá no porto de Boston, que, já em 1785 na República, reforçou as seculares assizes, da antiga metrópole, apontando sua assinatura na lei que proibia qualquer adulteração de alimentos no Estado de Massachusetts<sup>27</sup>.

Rizzato Nunes explica que a proteção ao consumidor surge com a Lei Sherman:

Anote-se essa observação: nos Estados Unidos, que hodiernamente é o país que domina o planeta do ponto de vista do capitalismo contemporâneo, que capitaneia o controle econômico mundial (cujo modelo de controle tem agora o nome de globalização), a proteção ao consumidor havia começado em 1890 com a Lei Sherman, que é a lei antitruste americana. Isto é, exatamente um século antes do nosso CDC, numa sociedade que se construía como sociedade capitalista de massa, já existia uma lei de proteção ao consumidor<sup>28</sup>.

Paralelamente a Lei Sherman, o pensamento voltado à defesa do consumidor permanecia atrelado às questões trabalhistas, principalmente com o avanço vigoroso do capitalismo. Aduz Fábio Konder Comparato que o espírito do capitalismo é o egoísmo competitivo, excludente e dominador. [...] Enquanto o capital desumanizado é elevado à posição de pessoa artificial, o homem é reduzido à condição de simples instrumento da produção, ou ao papel de mero consumidor a serviço do capital<sup>29</sup>.

Em 1891, a *New York Consumer League*, que mais tarde veio a se tornar a *Consumers League*, sob a liderança de Josephine Lowel, lutava por melhores condições de trabalho para os empregados do comércio local. Em 1899, Florence Kelleu amadureceu essa ideia ao reunir as associações de diversos Estados americanos na *Nacional Consumers League* (NCL). Esta foi a primeira a elaborar listas orientadoras dos boicotes, quando lançou a Lista Branca de Fornecedores, com o nome das lojas que deveriam ser prestigiadas pelos consumidores por respeitarem os trabalhadores<sup>30</sup>.

<sup>27</sup> SOUZA, Míriam de Almeida. **A política legislativa do consumidor no direito comparado**. 2. ed. Belo Horizonte: Ciência Jurídica, 1996, p. 37.

<sup>28</sup> NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2018, p.30.

<sup>29</sup> COMPARATO, Fábio Konder. **A afirmação histórica dos direitos humanos**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2006, p. 537-538.

<sup>30</sup> TEIXEIRA, Odelmir Bilhalva; DAL PONT, Lúcia. **Aspectos Principiológicos do Código de Defesa do Consumidor**. Campinas: Russell Editores, 2009, p. 82.

Mark Nadel<sup>31</sup> explica que duas políticas foram desenvolvidas com o intuito de proteger o consumidor. A primeira consistia em uma política em resposta a problemas de comida adulterada ou sintética. Contudo, quem se queixou foram os fazendeiros que se viam como objeto de concorrência desleal e não os “consumidores”; o governo, então, passou a taxar mais pesadamente as comidas não integrais, adulteradas ou recicladas (margarinas, queijos, farinhas) entre 1895 e 1896, as quais passaram a ter preços mais elevados no mercado. E a segunda versava sobre uma política de inspeção, principalmente da carne, a partir de 1865. Embora fossem medidas legais e institucionais que cuidassem da saúde pública, a ênfase recaiu primariamente sobre as carnes destinadas à exportação. E o autor dá razão a Gabriel Kolko, segundo o qual, quem se mobilizou para que essa legislação fosse feita foram os empacotadores de carne, para manterem sua posição no mercado internacional<sup>32</sup>. Desta legislação, surge mais tarde a *Meat Inspection Act*, de 1906.

Fato importante ocorrido nos Estados Unidos foi a regulação do direito coletivo com a Regra 23 em 1939, posteriormente alterada em 1966, haja vista as dificuldades enfrentadas para a sua aplicabilidade na sociedade americana, como observa Ada Pellegrini Grinover:

O instituto da *Class Action* do sistema norte-americano, baseada na *equity* e com antecedentes no *Bill of Peace* do século XVII, foi sendo ampliado de modo a adquirir, aos poucos, papel central do ordenamento. Porém as dificuldades práticas quanto à exata configuração de uma ou outra categoria de *Class Action* com tratamento processual próprio, induziram os especialistas norte-americanos (*Advisory Communittee on Civil Rules*) a modificar a disciplina da matéria nas *Federal Rules* de 1966<sup>33</sup>.

A partir de 1960, há notório crescimento da musculatura da defesa do consumidor nos Estados Unidos graças à aprovação da maior parte da legislação consumerista. É neste período que os americanos participam da criação da *Organization of Consumers Unions* (IOCU), inicialmente constituída por organizações de cinco países: Austrália, Bélgica, Estados Unidos, Holanda e Reino Unido. Hoje é conhecida como *Consumers International* (CI), que nada mais é do que uma

<sup>31</sup> NADEL, Mark V. **The politics of consumer protection**. 4. ed. New York: The Bobs-Merrill Company, Inc., 1971, p. 6-9.

<sup>32</sup> KOLKO, Gabriel. **The triumph of conservatism**: a reinterpretation of American History 1900-1916. New York: Free Press, 1963, p. 98-100.

<sup>33</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. Direitos individuais homogêneos: os requisitos da prevalência e superioridade e dano moral coletivo. In: GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Liber Amicorum Mário Frota**: a causa dos direitos dos consumidores. Coimbra: Almedina, 2012, p. 12.

federação mundial de grupos de consumidores com atuação em 115 países, distribuídos nos 5 continentes, congregando em mais de 220 associações de proteção e defesa do consumidor e órgão consultor da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO). O Brasil é representado pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) e pelo PROCON.

O grande marco histórico do direito do consumidor foi o discurso<sup>34</sup> do presidente americano John Fitzgerald Kennedy em 15 de março de 1962, que enviou ao Congresso uma mensagem especial a respeito dos direitos fundamentais aos consumidores<sup>35</sup>. De acordo com Kennedy, os quatro direitos fundamentais seriam: o direito à segurança, o direito à informação, o direito à escolha e o direito de participação, como explica Newton de Lucca<sup>36</sup>:

1 – DIREITO À SAÚDE E À SEGURANÇA, relacionado à comercialização de produtos perigosos à saúde e à vida; 2 – DIREITO À INFORMAÇÃO, compreendido à propaganda e à necessidade de o consumidor ter informações sobre o produto para garantir uma boa compra; 3 – DIREITO À ESCOLHA, referindo-se aos monopólios e às leis antitrustes, incentivando a concorrência e a competitividade entre os fornecedores; 4 – DIREITO A SER OUVIDO, visando que o interesse dos consumidores fosse considerado no momento de elaboração das políticas governamentais.

Explica Bezerra Menezes que esses direitos básicos influenciaram sobremaneira os rumos da política de defesa do consumidor nos EUA e no mundo<sup>37</sup>. O discurso ao Congresso foi determinante para os legisladores americanos observarem a necessidade de criação de leis diante das crescentes transformações do sistema capitalista de produção, em conjunto com a circulação de bens e serviços, como registra Fernando Costa de Azevedo:

A preocupação com o estabelecimento, nos ordenamentos jurídicos nacionais, de uma tutela das necessidades e interesses dos consumidores se consolidou na segunda metade do século XX, fruto das transformações ocorridas no sistema capitalista de produção de bens e serviços<sup>38</sup>.

<sup>34</sup> JFK Library. **Special message to Congress on protecting consumer interest, 15 March 1962.** EUA. Portal John F. Kennedy Library. Disponível em: <https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028>. Acesso em: 29 mar. 2020.

<sup>35</sup> MIRAGEM, Bruno. **Direito do consumidor.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 24.

<sup>36</sup> LUCCA, Newton de. **Direito do consumidor.** 2. ed. São Paulo: Quartier Latin, 2008, p. 48.

<sup>37</sup> MENEZES, Joyceane Bezerra. A evolução dos direitos fundamentais: o direito do consumidor como um interesse difuso e a possibilidade de resgate da cooperação social. Fortaleza: **Revista de Humanidades.** n. 18, 2003, p. 63.

<sup>38</sup> AZEVEDO, Fernando Costa de. Uma introdução ao direito brasileiro do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009. n. 69, p. 34.

Dá-se início, portanto, à criação dos projetos de leis seguindo o pedido do presidente dos Estados Unidos. Como destaque, menciona-se o *truth-in-lending*, patrocinado pelo Senador Paul H. Douglas, com o objetivo de proteger o consumidor de juros extorsivos nas vendas a crédito e coisas semelhantes, como também o *truth-in-packaging*, patrocinado pelo Senador Philip A. Hart com o objetivo de evitar que consumidor ficasse confuso com embalagens feitas em tamanhos estranhos ou enganosos.

Ainda segundo tal entendimento, a Organização das Nações Unidas (ONU) adota a Resolução 39-248, de 16 de abril de 1985, que estabelece diretrizes internacionais para uma política de proteção ao consumidor e enfatiza a vulnerabilidade que o consumidor apresenta em suas relações com os fornecedores de produtos e serviços, como anota Filomeno:

A Resolução 39-248, em última análise, traçou uma política geral de proteção ao consumidor destinada aos Estados filiados, tendo em conta seus interesses e necessidades em todos os países e, particularmente, nos em desenvolvimento, reconhecendo que o consumidor enfrenta, amiúde, desequilíbrio em face da capacidade econômica, nível de educação e poder de negociação. Reconhece, ainda, que todos os consumidores devem ter o direito de acesso a produtos que não sejam perigosos, assim como o de promover um desenvolvimento econômico e social justo, equitativo e seguro. Nela, basicamente, encontra-se a preocupação fundamental de: proteger o consumidor quanto a prejuízos à saúde e segurança, fomentar e proteger seus interesses econômicos, fornecer-lhe informações adequadas para capacitá-lo a fazer escolhas acertadas de acordo com as necessidades e desejos individuais, educá-lo, criar possibilidades de real ressarcimento, garantir a liberdade para formação de grupos de consumidores e outras organizações de relevância, e oportunidade para que essas organizações possam intervir nos processos decisórios a elas referentes<sup>39</sup>.

Passada a década de 70, observa-se um pequeno declínio do movimento consumerista, o que mostra que a questão da defesa do consumidor começa a perder força perante os impactos políticos nos anos oitenta, tanto em nível de movimento, como de item da agenda governamental. Entretanto, o vazio deixado pelo declínio da regulamentação federal da defesa do consumidor tem sido preenchido, em parte, pelos governos dos estados e pelos juízes, que vão consagrando fórmulas sempre favoráveis ao consumidor nas pendências que chegam aos tribunais.

---

<sup>39</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 6.

## 1.4 CONTINENTE ASIÁTICO

Os movimentos consumeristas nos continentes Europeu e Americano influenciaram velozmente o direito do consumidor por todo o mundo. A globalização permitiu que empresas de diversos setores adentrassem ao mercado asiático trazendo uma nova forma de negócio junto aos consumidores. Na Ásia, países como Japão, Taiwan, Coréia do Sul, dentre outros, abriram suas fronteiras para a recepção das organizações consumeristas permitindo uma integração rápida, eficiente, com significativa melhora na economia e a elevação social da população.

Rapidamente, nota-se um crescimento no consumo destes países, visto a chegada de produtos e serviços de marcas mundialmente reconhecidas. Microsoft, Apple, Coca-Cola, Nike, McDonald's, dentre outras marcas, vendem itens desejados por todos, contribuindo efetivamente para a construção de uma sociedade moderna. Entretanto cada país tem uma particularidade para administrar a relação de consumo.

A *Consumers Internacional*<sup>40</sup> tem forte papel na Ásia nos anos de 1960 e 1970, preocupada em conter os avanços comunistas que dominavam não somente a União Soviética, mas também a China<sup>41</sup>. Em 1969, na Malásia, é criada a *Consumers Association of Penang*, seguindo o modelo consumerista da *Consumers Internacional*, que se estabeleceria como uma das principais forças pró-consumidor da região<sup>42</sup>.

A *Consumers Association of Penang* protagonizou um forte avanço nas relações de consumo na Ásia, o que permitiu a *Consumers Internacional* se estabelecer fora da Europa com o primeiro escritório na cidade de Penang, Malásia, em 1974. Este novo escritório permitiu redefinir as prioridades dos países na relação de consumo e contribuiu para diversas assistências à sociedade consumerista. Neste novo cenário, diversas organizações consumeristas oriundas de países como Indonésia, Sri Lanka, Coreia do Sul, Tailândia, Vietnã e Hong Kong faziam parte da *Consumers Internacional*<sup>43</sup>.

---

<sup>40</sup> CONSUMERS INTERNATIONAL. **Portal consumers international (Who We Are)**. Inglaterra, 2021. Disponível em: <https://www.consumersinternational.org/who-we-are>. Acesso em: 23 abr. 2020.

<sup>41</sup> HILTON, Matthew. Consumers and the State since the Second World War. **The ANNALS of the American academy of political and social science**, v. 611, n. 1, p. 66-81, 2007b.

<sup>42</sup> *Idem.*, The consumer movement and civil society in Malaysia. **International Review of Social History**, v. 52, n. 3, p. 373-406, 2007a.

<sup>43</sup> WOOD, J. Consumer protection in the Asia-Pacific region. **Journal of Consumer Policy**, v. 14, n. 1, p. 99-106, 1991.

Todos estes movimentos contribuíram fortemente para o estabelecimento de políticas pró-consumeristas, combatendo de forma pragmática o comunismo por toda a Ásia, o que permitiu reestruturar a forma do consumo por parte da sociedade e contribuiu para a abertura econômica com notória redução do poder estatal sobre os mercados<sup>44</sup>. Ademais, observa-se que no continente asiático a proteção do consumidor é realizada, na maior parte dos países, por leis específicas com variações entre um país e outro. Não obstante, a defesa do consumidor está resguardada na Carta Magna de cada país, como é possível identificar no Camboja, nas Filipinas, na Coreia do Sul, na Tailândia, no Vietnã, na República de Iêmen, na República do Uzbequistão e na Turquia<sup>45</sup>.

Na Ásia, o grande destaque para a defesa do consumidor pode ser observado na Tailândia, que dispõe de leis modernas na relação de consumo e para a proteção do consumidor. Seu sistema jurídico derivado da família do direito romano-germânico abarca diversos Códigos Jurídicos e numerosas leis, das quais destacam-se as leis específicas para o Direito do Consumidor. A *Consumer Protection Act BE 2522*, de 30 de abril de 1979<sup>46</sup> estabeleceu a criação dos princípios fundamentais para a proteção do consumidor, como os órgãos administrativos (*Consumers Protection Board*) que regulam o mercado de consumo, do mesmo modo como o direito do consumidor, regras básicas e necessárias para as relações de consumo, o princípio da informação, dentre outros temas<sup>47</sup>.

Entretanto, pode-se identificar que alguns países andam na contramão no direito do consumidor e na salvaguarda do consumidor. Pode-se destacar o Japão como um exemplo; seu ordenamento jurídico pertencente à família jurídica romano-germânica, o direito privado e a estrutura do Judiciário são fundamentalmente inspirados no modelo alemão. Ademais, a Constituição Japonesa inspirada na

---

<sup>44</sup> HILTON, Matthew. **Prosperity for all: consumer activism in an era of globalization**. Ithaca: Cornell University Press, 2009.

<sup>45</sup> CONSUMERS INTERNATIONAL. **Portal Consumers International**. Inglaterra, 2021. Disponível em: <https://www.consumersinternational.org>. Acesso em: 17 abril de 2020.

<sup>46</sup> ADULYADEJ, Bhumibol. **Consumer Protection Act B.E. 2522**. Tailândia. Disponível em: [https://aseanconsumer.org/file/pdf\\_file/The%20Consumer%20Protection%20Act%201979.pdf](https://aseanconsumer.org/file/pdf_file/The%20Consumer%20Protection%20Act%201979.pdf). Acesso em: 17 abril de 2020.

<sup>47</sup> KLAUSNER, Eduardo Antônio. Para uma teoria do direito internacional do consumidor: a proteção do consumidor no livre comércio internacional. 2010. 343 f. (Doutorado em Direito) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010, p. 141.

Constituição Americana não absorveu as vertentes do direito americano calcada na *Common Law*<sup>48</sup>.

As leis de proteção ao consumidor não estão na vanguarda, como visto em outros países. Ao contrário, observa-se leis insatisfatórias e falhas com verdadeiro desestímulo ao acesso à Justiça pelo consumidor<sup>49</sup>. É imperioso explicar que a proteção do consumidor japonês se faz basicamente pelas regras do Direito Público ou Direito Administrativo, sendo que a *Shôhisha hogo kihon-hô*<sup>50</sup> (Lei Básica de Proteção ao Consumidor) possui teor programático ao permitir a criação de mais de 70 leis específicas, como as leis sobre pagamentos, compras fora do estabelecimento comercial, vendas de porta-em-porta, pacotes e agências de viagens, etc. O Japão, sendo uma potência consumerista capitalista, não acompanhou a evolução do Direito do Consumidor em seu bojo jurídico, visto a demasiada criação de leis esparsas com lacunas que não protegem o consumidor.

Outro membro do continente asiático que merece ser abordado é o Estado de Israel. Seu sistema jurídico é misto, fundamentalmente calcado na *Civil Law*, na *Common Law* e nas Leis Religiosas. Não há Carta Magna definida para o Estado de Israel, mas sim um arcabouço jurídico constituído de Leis Básicas Seculares na proteção dos direitos humanos, princípios e regras fundamentais para o andamento do governo, no qual a Suprema Corte de Israel é imperativa na supervisão, manutenção e garantia destes direitos<sup>51</sup>.

Cabe ao Ministério da Indústria, Comércio e Trabalho zelar pela relação de consumo e, conseqüentemente, arguir a favor dos consumidores por meio de uma diretoria que exerce o controle da proteção dos consumidores e uma segunda diretoria que fiscaliza pesos e medidas, objetivando as normas consumeristas. Compete às autoridades executivas a punição dos infratores e em conjunto com as associações

---

<sup>48</sup> NISHITANI, Yuko. As leis japonesas sobre responsabilidade do produto e contratos de consumo: uma introdução ao direito japonês. In: MARQUES, Claudia Lima e ARAUJO, Nadia (organizadoras). **O novo direito internacional**: estudos em homenagem a Erik Jayme. Rio: Renovar, p. 464-473, 2005.

<sup>49</sup> *Ibidem*.

<sup>50</sup> *Ibidem*, p. 470.

<sup>51</sup> CANE, Peter. Resenha sobre o livro de ZAMIR. I. E ZYSBLAT, A. Public Law in Israel. Edited by Oxford: Clarendon Press. **International and Comparative Law Quarterly**, v. 46, p. 740, 1997.

consumeristas, coibir ilícitos consumeristas. Soma-se neste sistema mais de vinte leis que, de alguma forma, realizam a proteção do consumidor<sup>52</sup>.

Contudo, neste cenário encontram-se dificuldades em resguardar o direito do consumidor, visto que a fiscalização governamental é falha, a legislação que rege as relações de consumo não possui os meios necessários para a proteção, os instrumentos são insuficientes e existem grandes dificuldades para o acesso à Justiça, por exemplo, o ônus da prova é do consumidor, o alto custo para o ajuizamento da ação consumerista, a incerteza do resultado para o consumidor frente à obviedade do abuso, o que resulta no desencorajamento na busca do seu direito por parte do consumidor<sup>53</sup>.

Entretanto, mediante a emenda de 1994, chamada de *Consumer Protection Law*, inicia-se uma alteração deste cenário, o que possibilitou a efetiva proteção dos consumidores de forma coletiva por meio das *Class Actions*, permitindo um cenário mais favorável à proteção judicial. Além disso, também tem alavancado uma maior ação administrativa e criminal contra condutas ilícitas por parte de fornecedores<sup>54</sup>.

## 1.5 CONTINENTE AFRICANO

A adoção de ideais consumeristas permitiu avanços significativos para a proteção do consumidor em diversos continente e países. Contribuíram para este cenário os esforços da sociedade, de associações e do próprio Estado. Contudo, no continente africano não se observa esta força ao abordar o tema Direito do Consumidor. É fato que este movimento existe, mas de forma mais vagarosa, visto o cenário de extrema pobreza, poucos recursos e a falta de serviços básicos.

---

<sup>52</sup> KLAUSNER, Eduardo Antônio. Para uma teoria do direito internacional do consumidor: a proteção do consumidor no livre comércio internacional. 2010. 343 f. (Doutorado em Direito) – Universidade Estadual do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010, p. 139.

<sup>53</sup> *Ibidem*, p. 140.

<sup>54</sup> DEUTCH, Sinai. Consumer Class Actions: Are They a Solution for Enforcing Consumer Rights? The Israeli Model. *Journal of Consumer Policy*, 27: 179–212, 2004. Netherlands: Kluwer Academic Publishers apud KLAUSNER, *op. Cit.* O citado autor informa que 90% das ações coletivas são extintas em estágio inicial e apenas 16% das ações em curso em “*small claims courts*” referem-se a demandas de consumo. Informa ainda que o Judiciário em geral é resistente às *class actions* em matéria de consumo por uma série de razões, incluindo os altos valores pedidos como compensação e seus reflexos no mercado em geral que consideram potencialmente prejudiciais aos consumidores.

De sorte que, para impulsionar medidas protetivas ao consumidor, a *Consumers Internacional* estabeleceu parâmetros para a construção de infraestrutura básica. Para o movimento consumerista ter abrangência em escala continental, serão necessárias ações para a manutenção da infraestrutura básica e, após, voltar-se-ia aos problemas dos consumidores<sup>55</sup>. De frente a tais dificuldades, é crível observar a lenta ascensão aos direitos do consumidor no continente africano.

Um estudo realizado pela Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD<sup>56</sup>) a respeito da proteção do consumidor no comércio eletrônico, mostra que dos 125 países que possuem dados para leitura, 97 deles adotaram algum tipo de legislação na proteção ao comércio eletrônico. Observando termos de padrões regionais, a incidência de leis de proteção ao consumidor é particularmente baixa no continente africano<sup>57</sup>, ou seja, ao observar o pilar dos direitos dos consumidores nos países africanos pode-se afirmar que ainda estão na sua infância<sup>58</sup>.

## 1.6 CONTINENTE OCEÂNICO

Claramente, nota-se um incentivo mundial à proteção ao consumidor com o objetivo cristalino de melhorar a relação entre empresas e consumidores; ademais, o crescimento de consumo, por meio da chegada de produtos internacionais em todos os países, contribuiu para percalços distintos relacionados aos problemas de consumo. Neste cenário, as nações arquitetam ações para expandir o movimento de consumo, ao mesmo tempo que apoiam os consumidores salvaguardando seus

---

<sup>55</sup> HILTON, Matthew. Consumers and the State since the Second World War. **The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science**, v. 611, n. 1, p. 66-81, 2007b.

<sup>56</sup> Do original em inglês: United Nations Conference on Trade and Development.

<sup>57</sup> UNCTAD. **United Nations Conference on Trade and Development**. 2020. Suíça. Portal UNCTAD. Disponível em: [https://unctad.org/en/Pages/DTL/STI\\_and\\_ICTs/ICT4D-Legislation/eCom-Consumer-Protection-Laws.aspx](https://unctad.org/en/Pages/DTL/STI_and_ICTs/ICT4D-Legislation/eCom-Consumer-Protection-Laws.aspx). Acesso em: 18 abril de 2020.

<sup>58</sup> CONSUMERS INTERNATIONAL. **Consumer Protection and Quality of Life in Africa**. Through Competition and Regulation: 2004 annual report. Accra: Consumers International Africa Office. Inglaterra, 2020. Disponível em: <http://docplayer.fr/13050933-Consumer-protection-and-quality-of-life-in-africa-through-competition-and-regulation-2004-annual-report.html>. Acesso em: 23 abr. 2020.

interesses. A própria *Consumers International* teve papel fundamental incentivando seus associados a fazer *lobby*, mudar políticas e regulações governamentais<sup>59</sup>.

Atualmente, a UNCTAD fomenta e permite um ambiente seguro, estável e atraente para empresas e indústrias, por meio de leis e políticas nacionais de concorrência justas, sólidas e robustas e de proteção ao consumidor, sendo crucial para o desenvolvimento inclusivo e sustentável<sup>60</sup>.

O Direito do Consumidor na Austrália é bem desenvolvido de forma geral, principalmente na responsabilidade do fornecedor em decorrência de defeitos e vícios em produtos, como também de práticas comerciais abusivas. A legislação mais evidente é o *Commonwealth Trade Practice Act of 1974*, tendo como fonte o *1985 European Community Product Liability Directive*. Outrossim, em complemento à legislação federal, encontram-se as legislações próprias dos Estados, por exemplo, a *Fair Trade Act*, *Sale Goods Act*, dentre outras<sup>61</sup>.

Igualmente, destaca-se uma ampla e variada proteção aos consumidores provenientes de danos decorrentes de acidentes de consumo com extensão à terceiros, denominada *bystanders and spectators*. Um ponto importante que deve ser ressaltado é a punição severa ao fornecedor quando este negligencia o seu dever de cuidado ao consumidor ou em ausências de informações peremptórias ao uso do produto. Assegura-se, em favor do consumidor, o ônus da prova todas as vezes que se evidencie a negligência do fornecedor em situações, por exemplo, de produtos com defeito<sup>62</sup>.

---

<sup>59</sup> THE INTERNATIONAL ORGANIZATION OF CONSUMERS UNIONS – IOCU. **Environment and urbanization**. v. 3, n. 1, 1991. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/095624789100300115>. Acesso em: 23 de abril de 2020.

<sup>60</sup> UNCTAD. **United Nations Conference on Trade and Development**. 2020. Suíça. Portal UNCTAD. Disponível em: <https://unctad.org/en/Pages/DITC/CompetitionLaw/Competition-Law-and-Policy.aspx>. “tradução nossa”. Acesso em: 23 de abril de 2020.

<sup>61</sup> KLAUSNER, Eduardo Antônio. Para uma teoria do direito internacional do consumidor: a proteção do consumidor no livre comércio internacional. 2010. 343 f. (Doutorado em Direito) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010, p. 149.

<sup>62</sup> O’DONAHO, Peter e HOBDA, Peter. **Austrália. International Product Liability Law**: a worldwide desk reference. U.S.A.: Aspatore, 2004, p. 31 apud KLAUSNER, *loc. Cit.*

## 1.7 MERCOSUL

Considera-se que um dos principais fatores responsáveis por estímulos nas relações de consumo entre países é a criação de blocos econômicos. Os Estados debruçaram-se diante de uma série de evidências após o término das grandes guerras e concluíram que políticas mundiais com a intenção da integralização da sociedade representariam pontos positivos, principalmente no seguimento mercadológico<sup>63</sup>. Observa-se que o modelo econômico comunista entra em declínio, haja vista a intenção dos países de separar-se do modelo dualista, dando início a um novo padrão, em decorrência da escalada capitalista das novas potências econômicas com maior universalização e integração social, econômica e política<sup>64</sup>.

Convém abordar, – como parte introdutória do Mercado Comum do Sul (MERCOSUL) – a União Europeia, sendo um bloco organizado resultante dos esforços realizados desde 1950, constituindo-se na mais avançada organização de integração multissetorial da atualidade, atuando tanto nos setores econômico, social e político como nos direitos dos cidadãos e das relações exteriores dos seus Estados-membros<sup>65</sup>.

Um dos valores intrínsecos da União Europeia (UE) é promover uma união entre os Estados e a sociedade, permitindo aos consumidores prosperidade, satisfação e a salvaguarda dos seus direitos na relação de consumo. Assim, o bloco produziu uma cartilha com 10 princípios fundamentais para a proteção do consumidor<sup>66</sup>, são eles<sup>67</sup>:

---

<sup>63</sup> GOMES, Eduardo Biacchi. **Blocos Econômicos** – Solução de Controvérsias. Curitiba: Juruá, 2001, p. 37.

<sup>64</sup> NIETO, Nubia. A influência das economias emergentes em assuntos internacionais. **Instituto de estudos Avançados da Universidade de São Paulo**, v. 26, n. 75, mai-ago, p. 173-183, São Paulo: 2012.

<sup>65</sup> ABREU, Paula Santos de. A Proteção do Consumidor no Âmbito dos Tratados da União Europeia, Nafta e Mercosul. **Revista Jurídica**, Brasília, v. 7, n. 73, p. 1-12, junho/julho, 2005, p. 3.

<sup>66</sup> EUROPEAN COMMISSION. **Enjoy your holidays – and enjoy your rights!** Ten basic principles of consumer protection. Directorate-General for Health and Consumer Protection. 2004. Bruxelas. Portal European Commission. Disponível em: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/MEMO\\_04\\_192](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/MEMO_04_192). Acesso em: 23 de abr. 2020.

<sup>67</sup> EUROPEAN COMMISSION. **Ten basic principles of consumer protection**. Directorate-General for Health and Consumer Protection. 2004. Bruxelas. Portal European Commission. Disponível em: [https://europa.eu/ea/wp-content/uploads/2015/05/delegacijaEU\\_2011121406285622eng.pdf](https://europa.eu/ea/wp-content/uploads/2015/05/delegacijaEU_2011121406285622eng.pdf). Acesso em: 23 de abr. 2020.

1. COMPRE O QUE QUISER E ONDE QUISER: há isenção de taxa aduaneira e de IVA adicional quando se regressa ao país, com exceção de armas de fogo e artigos moralmente ofensivos;
2. SE NÃO FUNCIONA, DEVOLVA: pode devolver o produto danificado em até dois anos. Nos seis primeiros meses, o ônus da prova é do vendedor, para dizer que o produto funcionava como mandava o contrato. É o princípio de que o produto tem de cumprir com as cláusulas do contrato de venda;
3. ELEVADAS NORMAS DE SEGURANÇA PARA BENS ALIMENTARES E OUTROS BENS DE CONSUMO: há preocupação com o que entra na UE e com o que é comercializado dentro dela.
4. SAIBA O QUE COME: devem haver leis rigorosas para os rótulos. O consumidor deve saber exatamente o que está consumindo e também há legislação à parte para que a comida seja mais fresca e saudável, como, por exemplo, a redução de sódio;
5. OS CONTRATOS DEVEM SER JUSTOS PARA OS CONSUMIDORES: a existência de cláusula obscura ou abusiva é proibida, o contrato deve ser claro para quem o aceita;
6. POR VEZES, OS CONSUMIDORES PODEM MUDAR DE IDEIA: a venda porta-a-porta e a venda forçada são vedadas e há 7 dias para arrependimento de compra on-line e televenda;
7. FACILITAR A COMPARAÇÃO DE PREÇOS: nos supermercados, por exemplo, há em todas as prateleiras o preço por medida de cada produto, sendo, assim, mais fácil para o consumidor em potencial saber qual marca vai adquirir;
8. OS CONSUMIDORES NÃO DEVEM SER INDUZIDOS EM ERRO: os vendedores devem ser francos e honestos, prestando informação completa sobre quem são, os produtos que vendem, os preços que têm com as taxas e despesas e os prazos de entrega;
9. PROTEÇÃO DURANTE AS FÉRIAS: por haver muitos Estados-Membros com muitas línguas diversas, o contrato de aluguel de casa em outro Estado ou de hotel deve ser na língua do contratante. Em caso de falência, a empresa deve fazer regressar os consumidores, também devem compensar caso o local não corresponda ao prometido;
10. VIAS DE REPARAÇÃO EFICAZES EM CASO DE LITÍGIOS TRANSFRONTEIRIÇOS: Rede de Centros Europeus do Consumidor é uma rede à escala da UE destinada a promover a confiança dos cidadãos, aconselhando-os sobre os seus direitos de consumidores na UE e ajudando-os na resolução de conflitos de consumo. (tradução nossa).

Insta aludir que o bloco observa a hipossuficiência do consumidor na relação de consumo e assim, exige que os fornecedores cumpram regras mínimas evitando disparates comerciais por abusos infundados. Tais princípios e demais fontes do direito advindos da União Europeia influenciam sobremaneira os demais blocos econômicos pelo mundo, bem como o MERCOSUL.

Observa-se que o MERCOSUL é uma organização internacional com personalidade jurídica própria, órgãos e sede próprios, objetivos específicos e integrada por Estados soberanos. Surgiu por meio do Tratado de Assunção de 26 de março de 1991, assinado por Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai<sup>68</sup>. Entre seus

---

<sup>68</sup> Serão objetos do estudo os Estados Partes. Embora A República Bolivariana da Venezuela seja Estado Parte, encontra-se suspensa de todos os direitos e obrigações inerentes à sua condição de

objetivos estão a criação de uma zona de livre circulação de bens e serviços, de uma Tarifa Externa Comum, a coordenação política internacional e de políticas macroeconômicas, bem como a harmonização de legislações nacionais em setores específicos. A estrutura institucional do MERCOSUL foi definida pelo Protocolo de Ouro Preto, de 1994, que criou o Conselho do Mercado Comum (CMC), o Grupo Mercado Comum (GMC), a Comissão de Comércio do Mercosul (CCM), a Comissão Parlamentar Conjunta, o Foro Consultivo Econômico e Social e a Secretaria Administrativa<sup>69</sup>.

Verifica-se que a defesa do consumidor em cada um dos países-membros possui legislação específica. Porém, difere entre eles a data de vigência e a abrangência. O Brasil possui um código e leis específicas desde 1990, em razão dos movimentos consumeristas provenientes da década de 70 que reverberaram ao disposto no art. 5.º, XXXII e no art. 170, V, ambos da Constituição Federal de 1988 e no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias que aprovou a Lei 8.078, denominado Código de Defesa do Consumidor e que será abordado, com maior ênfase, no capítulo 2, sobre o contexto histórico da defesa do consumidor no Brasil. É no mínimo curioso observar que antes de 1991 os demais países-membros, Uruguai, Paraguai e Argentina, não possuíam instrumentação específica como código e leis para a defesa do consumidor em seus territórios.

O MERCOSUL ambiciona fortemente uma integração entre seus países-membros nos moldes da União Europeia e também fomenta harmonizações legislativas consumeristas ao bloco. Nesta direção, a Argentina aprova em setembro de 1993 sua primeira legislação consumerista, a Lei 24.240, denominada de Lei de Defesa do Consumidor. No ano seguinte, a Constituição Argentina passa por uma reforma e inclui os artigos 42 e 43 regulando um sistema para a proteção jurídica ao consumidor com hierarquização constitucional<sup>70</sup>. O texto constitucional, para a proteção do consumidor, é de total clareza como pode-se observar:

---

Estado Parte do MERCOSUL, em conformidade com o disposto no segundo parágrafo do artigo 5º do Protocolo de Ushuaia. MERCOSUL. **Países do Mercosul, 2020**. Disponível em: <https://www.mercosur.int/pt-br/quem-somos/paises-do-mercopol/>. Acesso em: 25 abr. 2020.

<sup>69</sup> RECHSTEINER, Beat Walter. **Direito internacional privado: teoria e prática**. 13. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 383.

<sup>70</sup> JÚNIOR, Alberto do Amaral; VIEIRA, Luciane Klein. A proteção internacional do consumidor no Mercosul. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 106. ano 25, p. 71-88. São Paulo: Ed. RT, jul.-ago, 2016.

Art. 42. Os consumidores e usuários de bens e serviços têm direito, na relação de consumo, à proteção de sua saúde, segurança e interesses econômicos; a informações adequadas e verdadeiras; à liberdade de escolha e às condições de tratamento justo e digno. As autoridades providenciarão a proteção desses direitos, a educação para o consumo, a defesa da concorrência contra todas as formas de distorção do mercado, o controle dos monopólios naturais e legais, a qualidade e a eficiência dos serviços. Público, e a constituição de associações de consumidores e usuários. A legislação estabelecerá procedimentos eficazes de prevenção e resolução de conflitos, bem como os quadros regulamentares dos serviços públicos de competência nacional, prevendo a necessária participação das associações de consumidores e utilizadores e das províncias interessadas, nos órgãos de controle.

Art. 43. Qualquer pessoa poderá ajuizar ação expedita e rápida de tutela, desde que não haja outro meio judiciário mais idôneo, contra qualquer ato ou omissão de autoridades públicas ou de pessoa física que, atual ou iminentemente, ferir, restringir, alterar ou ameaçar, com arbitrariedade ou ilegalidade manifesta, direitos e garantias reconhecidos por esta Constituição, um tratado ou uma lei. No caso, o juiz pode declarar a inconstitucionalidade da norma em que se baseia o ato lesivo ou omissão. Poderão ajuizar esta ação contra qualquer forma de discriminação e em relação aos direitos que protegem o meio ambiente, a concorrência, o usuário e o consumidor, bem como os direitos de incidência coletiva em geral, a pessoa afetada, a ouvidoria e as associações que promovem estes fins, inscritas nos termos da lei, que determinará os requisitos e formas da sua organização. Qualquer pessoa pode ajuizar a ação para tomar conhecimento dos dados referidos e de sua finalidade, que se encontram registrados em registros ou bases de dados públicos, ou privados destinados à prestação de relatórios, e em caso de falsidade ou discriminação, exigir o apagamento, retificação, confidencialidade ou atualização dos mesmos. O sigilo das fontes de informação jornalística não pode ser afetado. Quando o direito lesado, restringido, alterado ou ameaçado for a liberdade física, ou no caso de agravamento ilegítimo da forma ou das condições de detenção, ou no caso de desaparecimento forçado de pessoas, a ação de habeas corpus poderá ser proposta pelo afetado ou por qualquer pessoa a seu favor e o juiz resolverá imediatamente, mesmo durante o estado de sítio<sup>71</sup>. (tradução nossa).

O sistema de defesa do consumidor na Argentina ganha grande força e a Lei 24.240 recebe uma emenda em 2008 por meio da Lei 26.361. Essa emenda tem como objetivo seguir padrões nos moldes brasileiros<sup>72</sup> com referência direta ao Código de Defesa do Consumidor brasileiro, ampliando o conceito de consumidor e passando a tutelar também a possibilidade de os contratos serem considerados relações de consumo, exceto as relações estabelecidas entre profissionais liberais e seus clientes.

No Paraguai, o texto constitucional de 1992 aludia sobre a proteção dos consumidores. Porém, as produções de leis próprias ao consumidor somente ocorreram após os revezes do Regulamento Comum de Defesa do Consumidor no

<sup>71</sup> ARGENTINA. Casa Rosada. **Constitución de la Nación Ley 24430**. Disponível em: <https://www.casariosada.gob.ar/images/stories/constitucion-nacional-argentina.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2020.

<sup>72</sup> GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. **O Consumidor e Sua Proteção na União Europeia e Mercosul: pesquisa conjuntural como contribuição à Política Desenvolvimentista de Proteção Consumerista nos Blocos**. Curitiba: Juruá, 2014, p. 219.

Mercosul pois direcionaria diretrizes consumeristas para a elaboração de leis específicas no ordenamento jurídico paraguaio. Assim, em 1998, cria-se a Lei 1334, denominada Lei de Defesa do Consumidor e do Usuário, que inaugurou os liames consumeristas com inspirações nas legislações brasileira e argentina.

Contudo, tais referências para a elaboração das leis paraguaias parecem muito distantes dos pilares elementares da relação de consumo como no Brasil e Argentina, dispositivos genuínos nos quais são vistos, por exemplo, o princípio da vulnerabilidade, a inversão do ônus da prova ou mesmo a gratuidade judiciária, parâmetros basilares na proteção consumerista<sup>73,74</sup>.

O Uruguai possui leis específicas para a proteção do consumidor, sendo o grande marco a Lei 17.189 que, mais tarde, seria substituída em virtude de um vício na tramitação legislativa. Desta feita, a nova Lei 17.250, de 11 de agosto de 2000, chamada de Lei de Defesa do Consumidor e vigente até a atualidade, tem como fonte o Protocolo de Defesa do Consumidor do Mercosul. No bloco, o Uruguai possui uma característica singular, sendo o único país-membro que, mesmo após sua última reforma constitucional em 2004, não dispôs de normas constitucionais em matéria de proteção do consumidor<sup>75</sup>.

No Uruguai, assim como no Paraguai, observam-se disposições menos rigorosas na proteção do consumidor comparando-se à Argentina e Brasil. Não obstante, diversas empresas demonstram resistência a uma ampla proteção ao consumidor no bloco<sup>76</sup>. Perceba que, por mais que existam projetos que se preocupem com a defesa do consumidor, não existe êxito em decorrência da grande problemática que envolve a harmonização das legislações consumeristas dos signatários do bloco econômico<sup>77</sup>.

---

<sup>73</sup> SEDECO. Secretaría Defensa Del Consumidor Y El Usuario. **Derechos del consumidor**. Disponível em: <http://www.sedeco.gov.py/index.php/tramites/derechos-del-consumidor>. Acesso em: 25 abr. 2020.

<sup>74</sup> PARAGUAI. MIC. Ministerio de Industria Y Comercio. **Ley 1334 De Defensa Del Consumidor Y Del Usuario**. Disponível em: [http://www.mic.gov.py/v1/sites/172.30.9.105/files/Ley%2016\\_0.pdf](http://www.mic.gov.py/v1/sites/172.30.9.105/files/Ley%2016_0.pdf). Acesso em: 25 abr. 2020.

<sup>75</sup> JÚNIOR, Alberto do Amaral; VIEIRA, Luciane Klein. A proteção internacional do consumidor no Mercosul. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 106. ano 25. p. 71-88. São Paulo: Ed. RT, jul.-ago., 2016.

<sup>76</sup> KLAUSNER, Eduardo Antônio. Para uma teoria do direito internacional do consumidor: a proteção do consumidor no livre comércio internacional. 2010. 343 f. (Doutorado em Direito) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010, p. 81.

<sup>77</sup> TRINDADE, Otávio Augusto Drummond Caçado. **O MERCOSUL no direito brasileiro: Incorporação de normas e segurança jurídica**. Belo Horizonte: Del Rey, 2006, p. 25.

A falta de harmonização das leis consumeristas no bloco pode ser explicada segundo as palavras Cláudia Lima Marques:

Se de um lado o Mercosul mostrou-se um fenômeno político dinâmico e um fenômeno econômico real e complexo, no campo do Direito essa integração sub-regional continua incipiente: sem base jurídica definitiva, sem instrumentos suficientes para a harmonização das legislações, sem uma instituição dedicada à interpretação e à aplicação das novas regras, sem assegurar ao indivíduo o efetivo direito de reclamação e recurso frente à ação ou omissão de seu Estado Parte ou de terceiros, sem criar enfim um organismo internacional independente, com competências reconhecidas, com força coercitiva, com personalidade jurídica internacional<sup>78</sup>.

É certo que o Comitê Técnico nº 7 trabalha incansavelmente para frear esta desarmonização nas legislações do bloco. Este comitê, com enfoque para a área da proteção e defesa do consumidor, é órgão subordinado à Comissão de Comércio do Mercosul, que responde ao Grupo Mercado Comum, reunindo órgãos nacionais de defesa do consumidor dos Estados Partes, sendo a Secretaria Nacional do Consumidor a integrante brasileira do Comitê<sup>79</sup>. São 07 comitês técnicos existentes com foco na harmonização normativa e uniformidade de políticas do bloco em áreas diversas:

Comitê Técnico nº 1 – Tarifas, Nomenclatura e Classificação de Mercadorias;  
 Comitê Técnico nº 2 – Assuntos Aduaneiros;  
 Comitê Técnico nº 3 – Normas e Disciplinas Comerciais;  
 Comitê Técnico nº 4 – Políticas Públicas que distorcem a Competitividade;  
 Comitê Técnico nº 5 – Defesa da Concorrência;  
 Comitê Técnico nº 6 – Defesa Comercial e Salvaguardas;  
 Comitê Técnico nº 7 – Defesa do Consumidor.

Desta maneira, o Comitê Técnico nº 7 trabalha nas normas consumeristas do bloco com prerrogativas claras de regulação e harmonização para os consumidores brasileiros.

<sup>78</sup> MARQUES, Cláudia Lima. O código brasileiro de defesa do consumidor e o mercosul. *In: Estudos sobre a proteção do consumidor no brasil e no mercosul*. Ed. Livraria do Advogado, 1994, p. 97-98.

<sup>79</sup> BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Comitê Técnico nº 7**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/Anexos/mercosul-1/comite-tecnico-no-7>. Acesso em: 30 abr. 2020.

## 2 A DEFESA DO CONSUMIDOR NO BRASIL

### 2.1 ASPECTOS HISTÓRICOS

No período do Brasil Colônia foram publicadas normas do Direito Penal que, por associação às atuais regras vigentes do CDC, emanavam desejos na regulação de consumo. Obviamente, a norma consumerista, pouco rebuscada, tinha o interesse da defesa do consumidor. Veja-se como exemplo a aplicabilidade de multas por vendas acima das tabelas afixadas à época:

Aos taberneiros que vendessem vinho acima do preço tabelado. A começar pela limitação das tabernas, que foram fixadas em no máximo doze em Salvador, mediante a Lei de 3 de abril de 1652. Por conta da grande demanda do vinho era comum aos taberneiros inflacionar o mercado. E, após muitas queixas da população, a Câmara decidiu punir severamente os infratores. Assim, quem vendesse o canada (medida da época equivalente a 1,4 litros) acima de dois cruzados (800 réis), seria preso na enxovia (a pior cela da cidade) e dela levado para ser açoitado pelas ruas e ficaria inábil para vender e seria desterrado da capitania para todo o sempre<sup>80</sup>.

Outros exemplos se perfazem por meio do Código Comercial de 1850, com a inclusão dos artigos 629 e 632 que determinavam direitos e obrigações dos passageiros de embarcações. As compilações do reino português que vigoraram no Brasil até a promulgação do Código Civil de 1916, chamadas de Ordenações Filipinas, estabeleciam a pena de morte para quem adulterasse mercadorias ou o peso e medidas<sup>81</sup>. O Código Civil de 1916 estabelecia a responsabilidade do fornecedor em seu artigo 1245.

Entretanto, apenas entre as décadas de 30 a 60 que surgem os primeiros movimentos da sociedade brasileira na busca de melhores condições na relação de consumo. O Decreto 22.626/33 (Lei da Usura) estabelecia a cobrança máxima de 12% de juros às taxas do artigo 1.062 do Código Civil.

Protestos contra a falta de produtos e os altos preços no mercado permitem iniciar um sistema pré-direito do consumidor com a criação de normas específicas, como o Decreto-Lei nº 869/38 que tratava sobre os crimes contra a economia popular,

---

<sup>80</sup> TEIXEIRA, Odemir Bilhalva. DAL PONT, Lúcia. **Aspectos Principiológicos do Código de Defesa do Consumidor**. Campinas: Russell Editores, 2009, p. 95.

<sup>81</sup> *Ibidem*.

a Lei nº 4.137/62 que versava sobre a Repressão ao Abuso Econômico e a Lei Delegada nº. 4 de 1962 que estabeleceu a livre distribuição de produtos.

Vários acontecimentos importantes impulsionam a pavimentação da defesa do consumidor no Brasil, ou seja, mediante a expressão ou a reunião de atos e circunstâncias que as gerações foram vivenciando, guiadas pelo ideal chamado de justo<sup>82</sup>, desencadearam importantes mobilizações sociais nas décadas de 1970 e 1980.

É na década de 1970<sup>83</sup> que surgem alguns movimentos consumeristas para a criação de órgãos de amparo ao consumidor; em 1976 foi criada a Associação de Proteção ao Consumidor de Porto Alegre (APC), a Associação de Defesa e Orientação do consumidor de Curitiba (ADOC) e o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor. No referido ano, agora em São Paulo, cria-se um grupo de trabalho para estudar questões relacionadas ao consumo, objetivando apresentar subsídios para a criação de um órgão de proteção ao consumidor<sup>84</sup> e despertando maiores discussões consumeristas, atraindo mais atenção dos governos, das empresas e da sociedade<sup>85</sup>.

A década de 1980, conhecida pela recessão econômica e redemocratização do país<sup>86</sup>, foi marcada também com o aumento do movimento consumerista, com o foco de incluir, nas discussões da Assembleia Nacional Constituinte, o tema da defesa do consumidor. Neste período, diversos setores da sociedade iniciam uma pressão, sem precedentes à época, junto ao Poder Legislativo para a promulgação do Decreto nº 91.469, de 24 de julho de 1985, que resultou na criação do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, sendo composto por grandes órgãos: o Ministério Público e algumas áreas do Ministério da Justiça; Ministério da Agricultura; o Ministério da Saúde; o Ministério da Indústria e do Comércio; o Ministério da Fazenda

---

<sup>82</sup> REALE, Miguel. **Horizontes do Direito e da História**. 3.ed. rev. e aum. São Paulo: Saraiva, 1999, p. 285

<sup>83</sup> RIOS, J. **A defesa do consumidor e o direito como instrumento de mobilização social**. Rio de Janeiro: Mauad, 1998.

<sup>84</sup> PROCON. Programa de Proteção de Defesa do Consumidor. Institucional. **História de 1975**. São Paulo, 2020. Disponível em: [https://www.procon.sp.gov.br/institucional/#institu\\_historia](https://www.procon.sp.gov.br/institucional/#institu_historia). Acesso em: 30 abr. 2020.

<sup>85</sup> ZÜLZKE, Maria L. **Abrindo a empresa para o consumidor**: a importância de um canal de atendimento. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

<sup>86</sup> KINZO, Maria D'alva G. A democratização brasileira: um balanço do processo político desde a transição. **São Paulo Perspec.**, São Paulo, v. 15, n. 4, p. 3-12, dez. 2001. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-88392001000400002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392001000400002&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 30 abr. 2020.

(assessorando o Presidente da República para criar políticas de defesa do consumidor); Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON); Associações de consumidores; a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB); a Confederação da Indústria, Comércio e Agricultura; o Conselho de Auto-Regulamentação Publicitária. É oportuno mencionar a criação do IDEC em 1987 com a intermediação de um grupo de voluntários, liderados por Marilena Lazzarini, que sonhavam com uma associação independente, sem vínculos com governos, empresas e partidos políticos e lutasse pelo direito dos consumidores-cidadãos<sup>87</sup>.

O Conselho Nacional de Defesa do Consumidor atuou de forma diferenciada na construção de propostas para a Assembleia Constituinte, difundiu de forma veemente sobre a importância da defesa do consumidor no Brasil e, por fim, contribuiu significativamente para a elaboração do Código de Defesa do Consumidor. Paralelo ao período, a resolução nº 39.248 de 1985, emitida pela Organização das Nações Unidas, estabelece as Diretrizes para a proteção do consumidor trazendo luz ao tema para a participação dos governos na implantação de políticas de defesa do consumidor, assim como a inclusão da defesa do consumidor na Carta Magna.

## 2.2 A CONSTITUIÇÃO DE 1988 E A PROMULGAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Indubitavelmente, fato marcante se dá pela inclusão da temática defesa do consumidor na Constituição de 1988 e, posteriormente, a edição do Código de Defesa do Consumidor. Duas ações determinantes por parte dos governantes para impor luz a um tema que não estava consolidado na sociedade brasileira. Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, também chamada de Constituição Cidadã, apregoou-se que o Estado, na forma da lei, deve zelar em proteger os direitos do consumidor, sendo direito fundamental tal instituto e dentro do princípio da ordem pública:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a

---

<sup>87</sup> IDEC. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. **Histórico e Conquistas**. São Paulo, 2020. Disponível em: <https://idec.org.br/http%3A//www.idec.org.br/o-idec/vitorias%3Fid%3D36>. Acesso em: 30 abr. 2020.

inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:  
 XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;  
 art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:  
 V - Defesa do consumidor.

De acordo com Uadi Bulos, existem razões claras para o legislador constituinte incluir a proteção dos consumidores no texto constitucional:

[...] o constituinte foi abeberar-se na experiência da Constituição espanhola de 1978 e na posição de vanguarda da Constituição portuguesa de 1976, primeiro diploma constitucional a acolher normas de proteção do consumidor, numa linhagem progressista<sup>88</sup>.

O texto da lei é claro ao afirmar que é o Estado<sup>89</sup> o ente federativo responsável em promover, na forma da lei, a defesa do consumidor. Ademais, as atividades econômicas do território nacional serão pautadas a respeitarem a vulnerabilidade do consumidor brasileiro nas relações de prestação de serviço, na relação varejista, pelo comércio eletrônico, etc.; tendo como premissa o artigo 170, V da Constituição Federal.

Diante da ebulição do tema e a energia empregada pela sociedade, a inclusão no diploma constitucional se fez mais do que necessária. Eros Grau observa com bons olhos este movimento:

Ao princípio confere a Constituição, desde logo, concreção nas regras escritas nos seus arts. 5º, XXXII – “O Estado promoverá, na forma da Lei, a defesa do consumidor” – 24, VIII – responsabilidade por dano do consumidor -, 150, parágrafo 5º - “a lei determinará medidas para que os consumidores sejam esclarecidos acerca dos impostos que incidam sobre mercadorias e serviços” -, e 48 das Disposições Transitórias – determinação de que o Congresso Nacional elaborasse, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, o código de defesa do consumidor. Ademais, o parágrafo único, II do art. 175 introduz entre as matérias sobre as quais deverá dispor a lei que trate da concessão ou permissão do serviço público os direitos dos usuários<sup>90</sup>.

Visualizando o cenário internacional, houve um grande apelo para o reconhecimento da necessidade em proteger os consumidores. Como visto anteriormente, um exemplo emblemático desta vertente está no discurso ao

<sup>88</sup> BULOS, Uadi Lammêgo. **Constituição Federal Anotada**. São Paulo: Saraiva, 2001, p. 169.

<sup>89</sup> Entende-se como Estado os entes denominados União, Estados, Municípios e Distrito Federal.

<sup>90</sup> GRAU, Eros Roberto. **A ordem econômica na Constituição de 1988**. São Paulo: Malheiros, 2008, p. 249.

Congresso Americano feito em 15 de março de 1962 pelo então presidente norte-americano John F. Kennedy<sup>91</sup>, que salvaguardou sobre a importância dos direitos fundamentais do consumidor. Há repetição deste ponto visto que a data fora consagrada como o “Dia Internacional do Consumidor”, a qual inclui-se no calendário brasileiro, onde PROCONs, empresas e demais entes da sociedade a celebram com ações diferenciadas enaltecendo o consumidor e as relações consumeristas.

No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor foi criado pela Lei n. 8.078/90, e que de acordo com Miguel Reale:

Foi a expressão ou a reunião de atos e circunstâncias que as gerações foram vivenciando, guiadas pelo ideal chamado de justo. Assim, o Direito é uma experiência vital fruto da história e dos fatos sociais, que se concretizam no tempo, variando de lugar para lugar, de tempo para tempo e exprimindo-se em sistemas de normas positivas<sup>92</sup>.

Tal entendimento é advindo das recomendações estabelecidas no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), parte da Constituição Federal de 1988 que, em seu artigo 48, determina: “O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará Código de Defesa do Consumidor”. Anotam Tartuce e Neves<sup>93</sup> sobre os membros da comissão do anteprojeto de lei:

Por determinação da ordem constante do art. 48 das Disposições Finais e Transitórias da Constituição Federal de 1988, de elaboração de um Código do Consumidor no prazo de cento e vinte dias, formou-se uma comissão para a elaboração de um anteprojeto de lei, composta por Ada Pellegrini Grinover (coordenadora), Daniel Roberto Fink, José Geraldo Brito Filomeno, Kazuo Watanabe e Zelmo Denari. Também houve uma intensa colaboração de Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin, Eliana Cáceres, Marcelo Gomes Sodré, Mariângela Sarrubo, Nelson Nery Jr. e Régis Rodrigues Bonvicino.

O texto constitucional de 1988 determinava a criação de norma orientada a proteger o consumidor, porém, destaca-se que na tramitação do projeto – que mais tarde se tornaria lei – houve grande pressão dos empresários do setor da construção

<sup>91</sup> JFK Library. **Special message to Congress on protecting consumer interest, 15 March 1962.** EUA. Portal John F. Kennedy Library. Disponível em: <https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028>. Acesso em: 29 mar. 2020.

<sup>92</sup> REALE, Miguel. **Horizontes do Direito e da História.** 3.ed. rev. e aum. São Paulo: Saraiva, 1999, p. 285.

<sup>93</sup> TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor:** direito material e processual. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Método, 2014. p. 23.

civil e de grandes estabelecimentos comerciais para uma série de formalidades, as quais o microssistema deveria obedecer<sup>94</sup>.

Ressalta-se que a norma jurídica possui interesse social e tem como objetivo, também, salvaguardar a ordem pública. Para a análise e reflexão, observa-se a contribuição de Herman Benjamin sobre o microssistema jurídico na vulnerabilidade do consumidor:

O consumidor é, reconhecidamente, um ser vulnerável no mercado de consumo (art. 4º, I). Só que, entre todos os que são vulneráveis, há outros cuja vulnerabilidade é superior à média. São os consumidores ignorantes e de pouco conhecimento, de idade pequena ou avançada, de saúde frágil, bem como aqueles cuja posição social não lhes permite avaliar com adequação o produto ou serviço que estão adquirindo. Em resumo: são os consumidores hipossuficientes. Protege-se, com este dispositivo, através de tratamento mais rígido que o padrão, o consentimento pleno e adequado do consumidor hipossuficiente [...] A vulnerabilidade é um traço universal de todos os consumidores, ricos ou pobres, educados ou ignorantes, crédulos ou espertos. Já a hipossuficiência é marca pessoal, limitada a alguns – até mesmo a uma coletividade – mas nunca a todos os consumidores<sup>95</sup>.

O CDC reconhece que o consumidor é a parte mais frágil da relação de consumo e, conseqüentemente, estabelece princípios, com destaque ao princípio da boa-fé nas relações de consumo. Ademais, são direitos fundamentais segundo a lei:

a) segurança à vida e saúde: visando-se a sua proteção contra a comercialização de produtos perigosos ou nocivos; b) informação: visando-se a sua proteção contra práticas fraudulentas, enganosas, falsas; c) escolha: visando-se, sempre que possível, seu acesso a variedades de produtos e preços competitivos; e, que lhe sejam assegurados à qualidade satisfatória a preços justos; d) o direito de ser ouvido: assegurando-lhe que seus interesses sejam considerados na formulação da política governamental e que suas reclamações tenham tratamento adequado (justo) e célere nos tribunais<sup>96</sup>.

Desta feita, o CDC foi constituído com 119 artigos mais parágrafos, incisos e alíneas e remetido à aprovação do Congresso Nacional, que ocorreu após análise criteriosa dos deputados e senadores, tendo como 11 de março de 1991 seu início de vigência. Com normas claras e bem estabelecidas, como o princípio da boa-fé, o da vulnerabilidade, da hipossuficiência e de todo o emaranhando de critérios para cada

<sup>94</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor** – comentado pelos autores do Anteprojeto. 9. ed. v. I. Rio de Janeiro: Forense, 2007, p. 9.

<sup>95</sup> *Ibidem*, p. 313.

<sup>96</sup> DE LUCCA, Newton. **Direito do consumidor**: aspectos práticos – perguntas e respostas. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995, p. 189.

um dos entes da relação de consumo, o CDC tornou-se uma das normas mais avançadas na defesa do consumidor por todo o mundo.

Destarte, esta nova redação Constitucional, reafirmada por meio da ADCT, preconiza o caráter constitucional e fundamental do Direito do Consumidor, não permitindo a deliberação futura de quaisquer propostas de emenda com teor de supressão, anulação ou extinção nos termos do art. 60, parágrafo 4º, inciso IV, da Constituição Federal, conhecido como Cláusulas Pétreas e conferindo a defesa do consumidor como direito fundamental, como anota Miragem<sup>97</sup>:

Assim, o direito do consumidor, enquanto direito subjetivo, tem sede constitucional e caracteriza-se ontologicamente como direito humano fundamental, tomado o sujeito titular do direito na sua compreensão finalista, vinculada a uma dimensão própria da pessoa humana e de sua necessidade de consumo. Essa compreensão do fenômeno, todavia, só é possível de tomarmos a figura do consumidor, em sua perspectiva existencial, como um sujeito próprio com necessidades fundamentais. Daí por que necessário tomarem-se as determinações legais de uma política nacional das relações de consumo (arts. 4º e 5º, do CDC) como uma política de defesa dos direitos da própria pessoa, uma vez tutelando – no âmbito próprio das relações de consumo – bens jurídicos universais, como a dignidade, a vida, a saúde e segurança. [...] Nesse sentido, o ser humano consumidor será, antes de tudo, tomado como pessoa humana, tendo esta uma dimensão juridicamente protegida no que diz na sua condição de vulnerabilidade em dada relação – a relação de consumo. [...] E o Código de Defesa do Consumidor, como iniciativa legislativa de realização daquele direito humano fundamental, uma prestação legislativa do Estado por expressa determinação constitucional, deve ser observado, inclusive no seu caráter expresso de lei de ordem pública, nessa mesma perspectiva, que determina – necessariamente – a ótima efetivação dos seus preceitos protetivos e promocionais.

Compactua, neste mesmo sentido, Ingo Wolfgang Sarlet<sup>98</sup>, ao explicar a importância do legislador vincular a norma constitucional como direito fundamental:

[...] esta vinculação, considerada com base numa dimensão filosófica e histórica, implica clara renúncia à crença positivista na onipotência do legislador estatal, significando, por outro lado (sob um ângulo dogmático-jurídico) a expressão jurídico-positiva da decisão tomada pelo Constituinte em favor da prevalência dos valores intangíveis contidos nas normas de direitos fundamentais em face do direito positivo. Valendo-nos aqui das expressivas palavras de Vieira de Andrade, há que reconhecer que “o poder legislativo (a potência legislativa) deixou de corresponder à ideia de um soberano que se autolimita, devedor apenas de uma veneração moral ou política a uma Constituição distante e juridicamente débil”. Ressalte-se todavia, que a eficácia vinculante dos direitos fundamentais representa um

<sup>97</sup> MIRAGEM, Bruno. O Direito do Consumidor como Direito Fundamental: consequências jurídicas de um conceito. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 43. São Paulo: RT, jul. 2002, p. 112.

<sup>98</sup> SARLET, Ingo Wolfgang. **A Eficácia dos Direitos Fundamentais**. 4. ed., Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2004, p. 353.

plus relativamente à vinculação dos poderes públicos, inclusive do legislador, às normas constitucionais em geral, como bem expressa o princípio da constitucionalidade, que, neste sentido, apresenta uma dimensão reforçada quanto aos direitos fundamentais. Neste contexto, cumpre referir a paradigmática e multicitada formulação de Kruger, no sentido de que hoje não há mais falar em direitos fundamentais na medida da lei, mas, sim, em leis apenas na medida dos direitos fundamentais [...] De pronto, verifica-se que a vinculação aos direitos fundamentais significa para o legislador uma limitação material de sua liberdade de conformação no âmbito de sua atividade regulamentadora e concretizadora.

A função da proteção dos Direitos Fundamentais<sup>99</sup> deve ser vigilante, ininterrupta e pragmática, não permitindo alterações por emendas. Díez-Picazo explica que a “função de legitimação, por sua parte, consiste em que os direitos fundamentais operam como critérios para distinguir o justo do injusto; e diz respeito às atuações políticas concretas, como de cada Estado [...]”.<sup>100</sup>

Para a criação do CDC, o legislador tomou o cuidado em organizá-lo por meio de uma estruturação que levou em conta o conteúdo a ser abordado e os assuntos peremptórios da relação de consumo, transformando o Código basicamente em duas grandes partes, sendo a primeira sobre as Regras e Princípios Gerais, classificados como Parte Geral, e a segunda, todos os instrumentos, Institutos de defesa de proteção ao consumidor e diversas disciplinas do ordenamento jurídico classificadas como Parte Especial, dispostas em: Direito Civil; Direito Penal; Direito Administrativo; Direito Processual Civil; Processual Penal.

A premissa elementar do CDC é garantir a relação de consumo com proteção integral do ente mais fraco da relação, qual seja, o consumidor. Isto posto, a defesa do consumidor auxilia, inclusive, no desenvolvimento da pessoa humana, equiparando-se a um dos alicerces democráticos consagrados na Carta Magna mediante o princípio da dignidade humana. Respeitar os direitos humanos fundamentais é a base do verdadeiro Estado Democrático de Direito, como explica Nunes<sup>101</sup>:

No que respeita às normas constitucionais que tratam da questão dos direitos e garantias do consumidor, elas são várias, algumas explícitas, outras

<sup>99</sup> ALEXY, Robert. **Teoría de los Derechos Fundamentales**. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales, 1997, p. 503 e seguintes.

<sup>100</sup> Díez-PICAZO, Luis Maria. **Sistema de Derechos Fundamentales**. 3. ed. Madrid: Thomson Civitas, 2008, p. 45.

<sup>101</sup> NUNES, Luiz Antônio Rizzato. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

implícitas. A rigor, como a figura do consumidor, em larga medida, equiparase à do cidadão, todos os princípios e normas constitucionais de salvaguarda dos direitos do cidadão são também, simultaneamente, extensivos ao consumidor pessoa física. Dessarte, por exemplo, os princípios fundamentais instituídos no art. 5º da Constituição Federal são, no que forem compatíveis com a figura do consumidor na relação de consumo, aplicáveis como comando normativo constitucional.

O legislador foi claro no texto de lei ao disponibilizar regras específicas para garantir contratos criados para a relação de consumo, ações comerciais, regras de publicidade, realização da forma em cobrar dívidas, sanções penais e administrativas, além da exigência de qualidade para produtos e serviços; transparência e informações; respeito à vida, saúde e segurança do consumidor; atendimento à confiança e boa-fé, dentre outros pontos a seguir examinados, todos eles dirigidos e impostos ao fornecedor, deixando claro que a matéria tratada nesta lei tem como característica a multidisciplinaridade.

### 2.3 O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR COMO NORMA PRINCIPIOLÓGICA DE INTERESSE SOCIAL

O legislador brasileiro estabelece no artigo 1º do CDC que trata-se de norma de ordem pública e de interesse social, ou seja, os dispositivos normativos do código poderão ser aplicados pelo magistrado *ex officio* mesmo que as partes da relação de consumo não as solicitem. Esta estrutura sedimentada no interesse social constitui o *múnus público* do Estado intervindo na relação de consumo e assegurando o que determina a lei. Nery Júnior<sup>102</sup> explica as ações *ex officio* do magistrado:

Toda a matéria constante do CDC deve ser examinada pelo juiz *ex officio*, independente de pedido da parte, valendo-se frisar que sobre ela não ocorre a preclusão, circunstância que propicia seu exame a qualquer tempo e grau de jurisdição, podendo o tribunal, inclusive, decidir com *reformatio in pejus* permitida, já que se trata de questão de ordem pública.

Ademais, o Código de Defesa do Consumidor é Lei principiológica e, portanto, toda e qualquer norma/legislação posterior que regula as relações de consumo deverá enquadrar-se aos preceitos estabelecidos no CDC. Logo, não se permitem

---

<sup>102</sup> NERY JÚNIOR, Nelson. Aspectos do Processo Civil no Código de Defesa do Consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo: RT, 1992, p. 201.

revogações de direitos ou garantias elencados no Código mediante lei posterior, cabendo somente especificidades particulares sem prejuízos nos textos consumeristas. A não observância pode resultar de pena de serem ilegais ou inconstitucionais. As lições de Nery Júnior neste sentido são conclusivas:

O Código Civil brasileiro—Lei na 10.406, de 11.1.2002, em vigor desde 12.1.2003,<sup>14</sup> não regula, de modo principal, as relações de consumo, mesmo sendo lei posterior, porque a lei especial e principiológica (CDC) prevalece sobre a lei geral (Código Civil). Assim, o microsistema do Direito das Relações de Consumo será sempre regido, de forma principal e geral, pela lei que o criou, vale dizer, pelo Código de Defesa do Consumidor. Em outras palavras, o Código de Defesa do Consumidor regula as relações ou situações jurídicas de consumo,<sup>15</sup> e o Código Civil regula as relações jurídicas civis.

O Código de Defesa do Consumidor, por outro lado, é lei principiológica. Não é analítica, mas sintética. Nem seria de boa técnica legislativa aprovar-se lei de relações de consumo que regulamentasse cada divisão do setor produtivo (automóveis, cosméticos, eletroeletrônicos, vestuário etc.). Optou-se por aprovar lei que contivesse preceitos gerais, que fixasse os princípios fundamentais das relações de consumo. É isso que significa ser uma lei principiológica. Todas as demais leis que se destinarem, de forma específica, a regular determinado setor das relações de consumo deverão submeter-se aos preceitos gerais da lei principiológica, que é o Código de Defesa do Consumidor.

Assim, sobrevindo lei que regule, v.g., transportes aéreos, deve obedecer aos princípios gerais estabelecidos no CDC. Não pode, por exemplo, essa lei específica, setORIZADA, posterior, estabelecer responsabilidade subjetiva para acidentes aéreos de consumo, contrariando o sistema principiológico do CDC. Como a regra da lei principiológica (CDC), no que toca à reparação dos danos, é a da responsabilidade objetiva pelo risco da atividade (art. 6º, n.º VI, CDC), essa regra se impõe a todos os setores da economia nacional, quando se tratar de relação de consumo. Destarte, o princípio de que a lei especial derroga a geral não se aplica ao caso em análise, porquanto o CDC não é apenas lei geral das relações de consumo, mas, sim, lei principiológica das relações de consumo. Pensar-se o contrário é desconhecer o que significa o microsistema do Código de Defesa do Consumidor, como lei especial sobre relações de consumo e lei geral, principiológica, à qual todas as demais leis especiais setORIZADAS das relações de consumo, presentes e futuras, estão subordinadas<sup>103</sup>.

Neste entendimento de caráter principiológico, Rizzato Nunes explica que:

Como lei principiológica entende-se aquela que ingressa no sistema jurídico, fazendo, digamos assim, um corte horizontal, indo, no caso do CDC, atingir toda e qualquer relação jurídica que possa ser caracterizada como de consumo e que esteja também regrada por outra norma jurídica infraconstitucional. Assim, por exemplo, um contrato de seguro de automóvel continua regulado pelo Código Civil e pelas demais normas editadas pelos órgãos governamentais que regulamentem o setor (Susep, Instituto de Resseguros, etc.), porém estão tangenciados por todos os princípios e regras

<sup>103</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor** – comentado pelos autores do Anteprojeto. 9. ed. v. I. Rio de Janeiro: Forense, 2007, p. 508-509.

da lei n. 8.078/90, de tal modo que, naquilo que com eles colidirem, perdem eficácia por tornarem-se nulos de pleno direito<sup>104</sup>.

Nesta linha de entendimento, observa-se dois julgados sobre o tema. O primeiro trata-se de Recurso Especial julgado pela 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) sob a relatoria do Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, publicado no DJe em 15 de setembro de 2014:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. ART. 535 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. PRINCÍPIO DA CONGRUÊNCIA. APLICAÇÃO. "TELE SENA DIA DAS MÃES". DIREITO DE INFORMAÇÃO CLARA E OBJETIVA. REGRAS DO SORTEIO. OMISSÃO. PROPAGANDA ENGANOSA. INTERPRETAÇÃO MAIS FAVORÁVEL AO CONSUMIDOR. ABUSIVIDADE. CLÁUSULA SURPRESA. DIREITO DE INFORMAÇÃO. FASE PRÉ-CONTRATUAL. INCIDÊNCIA.

1. Cuida-se de ação de cobrança proposta por consumidora contra empresa sob alegação de ter sido vítima de propaganda enganosa em relação a sorteio de título de capitalização denominado "Tele Sena Dia das Mães 1999". 2. Enganosa é a mensagem falsa ou que tenha aptidão a induzir a erro o consumidor, que não conseguiria distinguir natureza, características, quantidade, qualidade, preço, origem e dados do produto ou serviço contratado. 3. No caso concreto, extrai-se dos autos que dados essenciais do produto ou serviço adquirido foram omitidos, gerando confusão para qualquer consumidor médio, facilmente induzido a erro. 4. As regras contratuais devem ser postas de modo a evitar falsas expectativas, tais como aquelas dissociadas da realidade, em especial quanto ao consumidor desprovido de conhecimentos técnicos. 5. **O CDC, norma principiológica por natureza, proíbe e limita os contratos impressos com letras minúsculas que dificultem, desestimulem ou impeçam a leitura e compreensão pelo consumidor, visando permitir o controle de cláusulas contratuais gerais e a realização da liberdade contratual.** 6. À luz do princípio da vulnerabilidade (art. 4º, I, do CDC), princípio norteador das relações de consumo, as cláusulas contratuais são interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor (art. 47 do CDC). 7. A transparência e a boa-fé permeiam a contratação na fase pré-contratual. 8. É vedada a cláusula surpresa como garantia do equilíbrio contratual e do direito de informação ao consumidor. 9. Recurso especial não provido<sup>105</sup>. (grifo nosso).

O segundo trata-se de Recurso Especial julgado pela 4ª Turma do STJ sob a relatoria do Ministro Aldir Passarinho Junior publicado no DJU em 12 de novembro de 2007:

<sup>104</sup> NUNES, Luiz Antônio Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 111.

<sup>105</sup> BRASIL. STJ. Recurso Especial: REsp n. 1.344.967 - SP – Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva – DJe. 15.09.2014 – 3ª T. **JusBrasil**, 2012. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/diarios/documentos/139295719/recurso-especial-n-1344967-sp-do-stj>. Acesso em: 28 dez. 2020.

CIVIL E PROCESSUAL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – ATRASO DE VÔO INTERNACIONAL – INDENIZAÇÃO – ILEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA AÉREA – "CONTRATO DE COMPARTILHAMENTO" – REVISÃO – IMPOSSIBILIDADE – SÚMULAS Nº 5 E 7-STJ – DANO MORAL – VALOR – CONVENÇÃO DE VARSÓVIA – CDC – PREVALÊNCIA – TARIFAÇÃO NÃO MAIS PREVALENTE – VALOR AINDA ASSIM EXCESSIVO – REDUÇÃO – I. A questão acerca da transferência da responsabilidade para outra transportadora, que opera trecho da viagem, contrariamente ao entendimento das instâncias ordinárias, enfrenta o óbice das Súmulas nº 5 e 7-STJ. II. **Após o advento do Código de Defesa do Consumidor, não mais prevalece, para efeito indenizatório, a tarifação prevista tanto na Convenção de Varsóvia, quanto no Código Brasileiro de Aeronáutica, segundo o entendimento pacificado no âmbito da 2ª seção do STJ.** Precedentes do STJ. III. Não obstante a infra-estrutura dos modernos aeroportos ou a disponibilização de hotéis e transporte adequados, tal não se revela suficiente para elidir o dano moral quando o atraso no voo se configura excessivo, a gerar pesado desconforto e aflição ao passageiro, extrapolando a situação de mera vicissitude, plenamente suportável. IV. Não oferecido o suporte necessário para atenuar tais situações, como na hipótese dos autos, impõe-se sanção pecuniária maior do que o parâmetro adotado em casos análogos, sem, contudo, chegar-se a excesso que venha a produzir enriquecimento sem causa. V. Recurso Especial parcialmente conhecido e provido em parte, para reduzir a indenização a patamar razoável<sup>106</sup>. (grifo nosso).

O legislador estabeleceu uma política nacional de consumo, no artigo 4º do CDC, com uma série de princípios que serão direcionadores aos demais artigos do código; princípios como a vulnerabilidade, a boa-fé objetiva, a transparência, a igualdade, a repressão eficiente a abusos, a harmonia do mercado, a equidade e a confiança nas relações de consumo. Newton De Lucca assevera que:

O art. 4º define uma série de princípios, e, como tais, orientam a interpretação dos demais dispositivos do Código no sentido de que eles sejam efetivamente preservados, não podendo uma simples regra jurídica sobrepor-se à ideia contida no princípio. O universo jurídico é composto por normas. Estas podem ser simples regras ou verdadeiros princípios. Estes últimos afastarão a aplicação das primeiras se tal procedimento contrariar o seu princípio fundamental<sup>107</sup>.

Logo, o artigo 4º tem a função da padronização da atuação do Estado, dos órgãos administrativos na defesa do consumidor, assim como a interpretação e aplicação das normas consumeristas. Ademais, a função Estatal consiste na intervenção da relação de consumo garantindo proteger o ente mais fraco desta

<sup>106</sup> BRASIL. STJ. Recurso Especial: REsp n.740968/RS. Relator: Min. Aldir Passarinho Junior – J. 10.09.2007. 4ª T. DJ 12.11.2007. **JusBrasil**, 2005, p. 221. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/19191719/recurso-especial-resp-740968-rs-2005-0058525-2-stj/relatorio-e-voto-19191723>. Acesso em: 28 dez. 2020.

<sup>107</sup> DE LUCCA, Newton. **Direito do consumidor**: aspectos práticos – perguntas e respostas. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995, p. 42.

relação e proteger os interesses econômicos dos consumidores para não haver lesão ao seu patrimônio. O Recurso Especial 1.586.910 do STJ, sob a relatoria do Ministro Luis Felipe Salomão, tangibiliza os princípios do *caput* do art. 4º do CDC:

RECURSO ESPECIAL. PRESTAÇÕES DE MÚTUO FIRMADO COM INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DESCONTO EM CONTA-CORRENTE E DESCONTO EM FOLHA. HIPÓTESES DISTINTAS. APLICAÇÃO, POR ANALOGIA, DA LIMITAÇÃO LEGAL AO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO AO MERO DESCONTO EM CONTA-CORRENTE, SUPERVENIENTE AO RECEBIMENTO DA REMUNERAÇÃO. INVIABILIDADE. DIRIGISMO CONTRATUAL, SEM SUPEDÂNEO LEGAL. IMPOSSIBILIDADE. 1. A regra legal que fixa a limitação do desconto em folha é salutar, possibilitando ao consumidor que tome empréstimos, obtendo condições e prazos mais vantajosos, em decorrência da maior segurança propiciada ao financiador. **O legislador ordinário concretiza, na relação privada, o respeito à dignidade humana, pois, com razoabilidade, limitam-se os descontos compulsórios que incidirão sobre verba alimentar**, sem menosprezar a autonomia privada. 2. O contrato de conta-corrente é modalidade absorvida pela prática bancária, que traz praticidade e simplificação contábil, da qual dependem várias outras prestações do banco e mesmo o cumprimento de pagamento de obrigações contratuais diversas para com terceiros, que têm, nessa relação contratual, o meio de sua viabilização. A instituição financeira assume o papel de administradora dos recursos do cliente, registrando lançamentos de créditos e débitos conforme os recursos depositados, sacados ou transferidos de outra conta, pelo próprio correntista ou por terceiros. 3. Como característica do contrato, por questão de praticidade, segurança e pelo desuso, a cada dia mais acentuado, do pagamento de despesas em dinheiro, costumeiramente o consumidor centraliza, na conta-corrente, suas despesas pessoais, como, v.g., luz, água, telefone, tv a cabo, cartão de crédito, cheques, boletos variados e demais despesas com débito automático em conta. 4. Consta, na própria petição inicial, que a adesão ao contrato de conta-corrente, em que o autor percebe sua remuneração, foi espontânea, e que os descontos das parcelas da prestação - conjuntamente com prestações de outras obrigações firmadas com terceiros - têm expressa previsão contratual e ocorrem posteriormente ao recebimento de seus proventos, não caracterizando consignação em folha de pagamento. 5. Não há supedâneo legal e razoabilidade na adoção da mesma limitação, referente a empréstimo para desconto em folha, para a prestação do mútuo firmado com a instituição financeira administradora da conta-corrente. Com efeito, no âmbito do direito comparado, não se extrai nenhuma experiência similar - os exemplos das legislações estrangeiras, costumeiramente invocados, buscam, por vezes, com medidas extrajudiciais, solução para o superendividamento ou sobreendividamento que, isonomicamente, envolvem todos os credores, propiciando, a médio ou longo prazo, a quitação do débito. 6. À míngua de novas disposições legais específicas, há procedimento, já previsto no ordenamento jurídico, para casos de superendividamento ou sobreendividamento - do qual podem lançar mão os próprios devedores -, que é o da insolvência civil. 7. A solução concebida pelas instâncias ordinárias, em vez de solucionar o superendividamento, opera no sentido oposto, tendo o condão de eternizar a obrigação, visto que leva à amortização negativa do débito, resultando em aumento mês a mês do saldo devedor. Ademais, uma vinculação perene do devedor à obrigação, como a que conduz as decisões das instâncias ordinárias, não se compadece com o sistema do direito obrigacional, que tende a ter termo. 8. O art. 6º, parágrafo 1º, da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro confere proteção ao ato jurídico perfeito, e, consoante os arts. 313 e 314 do CC, o credor não pode ser obrigado a receber prestação diversa da que lhe é devida, ainda que mais

valiosa. 9. A limitação imposta pela decisão recorrida é de difícil operacionalização, e resultaria, no comércio bancário e nas vendas a prazo, em encarecimento ou até mesmo restrição do crédito, sobretudo para aqueles que não conseguem comprovar a renda. 10. Recurso especial do réu provido, julgado prejudicado o do autor<sup>108</sup>. (grifo nosso).

Tal julgado demonstra a possibilidade de que o consumidor superendividado pleiteie melhores condições para pagamento, seja por meio de renegociação das suas dívidas, de proposição de novo parcelamento com maior prazo ou mesmo obtendo um período maior de carência, permitindo-lhe retomar o pagamento das dívidas com encargos reduzidos.

Nota-se que o artigo 6º do CDC também possui características de princípios, ao retratar o consumidor como ser humano e cuja função do Estado é protegê-lo, além de observar os direitos basilares do consumidor, não excluindo outros oportunos decorridos do artigo 7º do CDC. Conclui-se, portanto, que o art. 6º não possui a prerrogativa de conferir privilégios, mas sim estabelecer o mínimo de direitos que serão observados em quaisquer relações de consumo e desta forma, atingir meios eficazes de igualdade material entre fornecedor e consumidor. São direitos básicos do consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

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

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou

---

<sup>108</sup> BRASIL. STJ. Recurso Especial: REsp n.1586910/SP. Relator: Min. Luis Felipe Salomão. J. 29.08.2017 – 4ª T. – DJ 03.10.2017. **JusBrasil**, 2016. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/505979945/recurso-especial-resp-1586910-sp-2016-0047238-7/inteiro-teor-505979965>. Acesso em: 28 dez. 2020.

difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento.

O estudo de cada um dos princípios não será aprofundado, mas é importante classificá-los e visualizá-los como princípios norteadores da relação de consumo, constituindo a espinha dorsal do CDC. São elencados especificamente na proteção dos consumidores de boa-fé, garantindo a reparação de danos em relações conflituosas, sendo direitos inalienáveis, irrenunciáveis e de cunho constitucional.

O CDC possui grande destaque no ordenamento jurídico com seus princípios próprios na defesa da relação de consumo, como também de regular conflitos de normas, sempre aplicando a melhor para salvaguardar, proteger e tutelar o vulnerável nesta relação. Destaca-se também o artigo 7º do CDC que reconhece o microsistema consumerista como um sistema aberto permitindo a teoria do diálogo das fontes. Anota Claudia Lima Marques<sup>109</sup> sobre o diálogo das fontes:

É o chamado 'diálogo das fontes' (di + a = dois ou mais; logos = lógica ou modo de pensar), expressão criada por Erik Jayme, em seu curso de Haia, significando a atual aplicação simultânea, coerente e coordenada das plúrimas fontes legislativas, leis especiais (como o CDC, a lei de seguro-saúde) e gerais (como o CC/2002), com campos de aplicação convergentes, mas não mais iguais.

Erik Jayme, em seu Curso Geral de Haia de 1995, ensinava que, em face do atual 'pluralismo pós-moderno' de um direito com fontes legislativas plúrimas, ressurge a necessidade de coordenação entre leis no mesmo ordenamento, como exigência para um sistema jurídico eficiente e justo.

O uso da expressão do mestre, 'diálogo das fontes', é uma tentativa de expressar a necessidade de uma aplicação coerente das leis de direito privado, coexistentes no sistema. É a denominada 'coerência derivada ou restaurada' (cohérence dérivée ou restaurée), que, em um momento posterior à descodificação, à tópica e à microrrecodificação, procura uma eficiência não hierárquica, mas funcional do sistema plural e complexo de nosso direito contemporâneo, a evitar a 'antinomia', a 'incompatibilidade' ou a 'não coerência'.

'Diálogo' porque há influências recíprocas, 'diálogo' porque há aplicação conjunta das duas normas ao mesmo tempo e ao mesmo caso, seja complementarmente, seja subsidiariamente, seja permitindo a opção pela

<sup>109</sup> MARQUES, Claudia Lima. **Manual de direito do consumidor**. 2. ed. rev., atual. e ampl. Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009, p. 89-90.

fonte prevalente ou mesmo permitindo uma opção por uma das leis em conflito abstrato - solução flexível e aberta, de interpenetração, ou mesmo a solução mais favorável ao mais fraco da relação (tratamento diferente dos diferentes).

Claudia Lima Marques foi a responsável por introduzir a teoria do diálogo das fontes no Brasil, que por sua vez, foi desenvolvida pelo jurista alemão Erik Jaime frente à evolução tecnológica, transformações socioeconômicas e a constante atualização do Direito. Tal tese fora desenvolvida objetivando a coerência do sistema jurídico e o rompimento com paradigmas clássicos. Assevera Erik Jayme sobre o tema:

[...] a solução dos conflitos de lei emerge como resultado de um diálogo entre as fontes mais heterogêneas. Os direitos humanos, as Constituições, as Convenções Internacionais, os sistemas nacionais: todas estas fontes não se excluem mais mutuamente; elas “dialogam” umas com as outras. Os juízes ficam obrigados a coordenar as fontes “escutando” o que elas dizem<sup>110</sup>.

O destaque desta tese são as duas vertentes para a aplicação da lei: a primeira consiste em eliminar a antinomia entre as normas e a segunda trata de fundamentar as variáveis e influências recíprocas entre duas leis, como o Código Civil (de cunho geral) e o CDC (de cunho especial). A tese ganha força em 2006 por meio de decisão unânime do julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 2.591, julgando constitucional a aplicação do CDC às atividades bancárias que possuíam lei complementar disciplinadora. O voto do Min. Joaquim Barbosa reflete a necessidade da recepção da Teoria do Diálogo das Fontes:

04/05/2006 TRIBUNAL PLENO AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE 2.591 DF VOTO O SENHOR MINISTRO JOAQUIM BARBOSA: Senhor Presidente, entendo que o regramento do sistema financeiro e a disciplina do consumo e da defesa do consumidor podem perfeitamente conviver. Em muitos casos, o operador do direito irá deparar-se com fatos que conclamam a aplicação de normas tanto de uma como de outra área do conhecimento jurídico. Assim ocorre em razão dos diferentes aspectos que uma mesma realidade apresenta, fazendo com que ela possa amoldar-se aos âmbitos normativos de diferentes leis. Um exemplo corriqueiro disso é a aplicabilidade tanto de normas do Código Civil como do Código Penal a um mesmo fato, sem que se possa falar em antinomias ou colisões. A Emenda Constitucional 40, na medida em que conferiu maior vagueza à disciplina constitucional do sistema financeiro (dando nova redação ao art. 192), tornou ainda maior esse campo que **a professora Cláudia Lima Marques denominou “diálogos entre fontes”** - no caso, entre a lei ordinária (que disciplina as relações consumeristas) e as leis

---

<sup>110</sup> JAYME, Erik. **Identité Culturelle et Intégration: le droit international privé postmoderne**. Cours général de droit international privé. Recueil des Cours. Haia: Martinus Nijhoff Publishers, 1996, p. 259.

complementares (que disciplinam o sistema financeiro nacional. [...] <sup>111</sup>. (Grifo nosso).

STF – ADI: 2591 DF, RELATOR: CARLOS VELLOSO, data do julgamento: 07.06.2006, TRIBUNAL PLENO, Data de Publicação: DJ 29.09.2006.

A aplicação da Teoria do Diálogo das Fontes também pode ser constatada em alguns julgados das cortes estaduais e superiores a partir dos estudos de Antônio Herman Benjamin e Claudia Lima Marques <sup>112</sup>. Como exemplo, veja-se a recepção do diálogo das fontes em Recurso Especial 1.037.759 do STJ, sob a relatoria da Ministra Nancy Andrighi:

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. RECUSA DE CLÍNICA CONVENIADA A PLANO DE SAÚDE EM REALIZAR EXAMES RADIOLÓGICOS. DANO MORAL. EXISTÊNCIA. VÍTIMA MENOR. IRRELEVÂNCIA. OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE. - A recusa indevida à cobertura médica pleiteada pelo segurado é causa de danos morais, pois agrava a situação de aflição psicológica e de angústia no espírito daquele. Precedentes. - As crianças, mesmo da mais tenra idade, fazem jus à proteção irrestrita dos direitos da personalidade, entre os quais se inclui o direito à integridade mental, assegurada a indenização pelo dano moral decorrente de sua violação, nos termos dos arts. 5º, X, in fine, da CF e 12, caput, do CC/02. - Mesmo quando o prejuízo impingido ao menor decorre de uma relação de consumo, o CDC, em seu art. 6º, VI, assegura a efetiva reparação do dano, sem fazer qualquer distinção quanto à condição do consumidor, notadamente sua idade. Ao contrário, **o art. 7º da Lei nº 8.078/90 fixa o chamado diálogo de fontes**, segundo o qual sempre que uma lei garantir algum direito para o consumidor, ela poderá se somar ao microsistema do CDC, incorporando-se na tutela especial e tendo a mesma preferência no trato da relação de consumo. - Ainda que tenha uma percepção diferente do mundo e uma maneira peculiar de se expressar, a criança não permanece alheia à realidade que a cerca, estando igualmente sujeita a sentimentos como o medo, a aflição e a angústia. - Na hipótese específica dos autos, não cabe dúvida de que a recorrente, então com apenas três anos de idade, foi submetida a elevada carga emocional. Mesmo sem noção exata do que se passava, é certo que percebeu e compartilhou da agonia de sua mãe tentando, por diversas vezes, sem êxito, conseguir que sua filha fosse atendida por clínica credenciada ao seu plano de saúde, que reiteradas vezes se recusou a realizar os exames que ofereceriam um diagnóstico preciso da doença que acometia a criança. Recurso especial provido <sup>113</sup>. (Grifo Nosso).

<sup>111</sup> BRASIL. STF. Ação Direta de Inconstitucionalidade: ADI: 2591 DF, Relator: Carlos Velloso. Data do julgamento: 07.06.2006, TRIBUNAL PLENO, Data de Publicação: DJ 29.09.2006. **JusBrasil**, 2006. Disponível em: <https://stf.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/760371/acao-direta-de-inconstitucionalidade-adi-2591-df>. Acesso em: 29 dez. 2020.

<sup>112</sup> BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Claudia Lima. A teoria do diálogo das fontes e seu impacto no Brasil: uma homenagem a Erik Jayme. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 115. Ano 27. São Paulo: Ed. RT, p. 21-40, jan./fev. 2018.

<sup>113</sup> BRASIL. STJ. Recurso Especial: REsp 1037759/RJ. Relator: Min. Nancy Andrighi. Julgamento em 23.02.2010 – 3ª T. DJe 05.03.2010. **JusBrasil**, 2008. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/19158604/recurso-especial-resp-1037759-rj-2008-0051031-5/inteiro-teor-19158605>. Acesso em: 26 dez. 2020.

Ao analisar o estudo de Antônio Herman Benjamin e Claudia Lima Marques, observa-se que a jurisprudência confirma que a tese do diálogo das fontes foi introduzida ao direito brasileiro com recepção em diversas instâncias do Judiciário. Com parâmetros estatísticos de 2016, o site do STJ apresentou 29 decisões das turmas abordando a expressão diálogo das fontes e 1.201 decisões monográficas sobre o tema<sup>114</sup>.

## 2.4 ÓRGÃOS ADMINISTRATIVOS NA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

Observa-se que o Direito do Consumidor caminhou claramente na direção de proteger as relações de consumo, permitindo uma similaridade dos interesses públicos às ações da iniciativa privada, preenchendo uma lacuna jurídica existente criada pelo Direito Comercial e o Direito Administrativo que, até então, permitia dissabores consumeristas ante à segurança do consumidor ou da defesa da saúde, por exemplo.

Assim, órgãos administrativos e entidades civis atuarão, direta ou indiretamente, na defesa do consumidor por meio de legislação protetiva específica. Os PROCONs, o Ministério Público, a Defensoria Pública, os Juizados Especiais e demais Entidades Civas de Defesa do Consumidor poderão intervir com ações preventivas e repressivas para coibir práticas nocivas ao consumidor, além de realizar estudos técnicos, contribuindo para a regulação de consumo do território nacional. Tais entidades fazem parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, como será visto a seguir.

## 2.5 O SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) está previsto nos artigos 105 e 106 do Código de Defesa do Consumidor e regulamentado pelo Decreto Presidencial nº 2.181/97, integrando órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e

---

<sup>114</sup> BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Claudia Lima. A teoria do diálogo das fontes e seu impacto no Brasil: uma homenagem a Erik Jayme. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 115. Ano 27. São Paulo: Ed. RT, p. 21-40, jan./fev. 2018, p. 32.

municípios, incluindo, ainda, entidades civis de defesa do consumidor sem que haja hierarquia ou subordinação entre eles<sup>115</sup>.

O SNDC, dentre suas várias funções, destaca-se pelo trabalho fundamental de harmonizar as diversas entidades e órgãos com especialização na salvaguarda dos consumidores nas relações de consumo com grande destaque aos PROCONs, Ministério Público, Defensoria Pública e Organizações Civis de Defesa do Consumidor. Aduz José Geraldo Brito Filomeno<sup>116</sup> sobre a política nacional de relações de consumo:

Quando se fala em "política nacional de relações de consumo", por conseguinte, o que se busca é a propalada "harmonia" que deve regê-las a todo momento, falando o Código examinado ainda em "Sistema Nacional de Defesa do Consumidor" (arts. 105 e 106) [...]. Além dos "princípios" que devem reger referida política, terão relevância fundamental os "instrumentos" para sua execução, e não apenas os institucionalizados, como os previstos pelo art. 5º do Código e pelos mencionados arts. 105 e 106, como também os privados, consistentes na atividade das próprias empresas produtoras e bens e serviços.

E Leonardo Roscoe Bessa<sup>117</sup> conclui:

A configuração do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e respectiva proposta de articulação entre as entidades e órgãos que compõem se justificam pela grande dimensão do País. Cuida-se de instrumento para viabilizar a Política Nacional das Relações de Consumo, ou seja, "o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo" (art. 4.º, caput, do CDC).

Logo, como todo conjunto de estruturas interligadas, o CDC estabeleceu um órgão responsável para sua coordenação, denominado Secretaria Nacional do Consumidor. Este órgão está contido no Ministério da Justiça e tem como principal tarefa organizar todos os trabalhos viáveis para que bons resultados sejam

<sup>115</sup> BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Sistema Nacional de Defesa do Consumidor** - SNDC. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/a-defesa-do-consumidor-no-brasil/anexos/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor-sndc>. Acesso em: 02 mai. 2020.

<sup>116</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. Disposições Gerais. In: GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Código brasileiro de defesa do consumidor** – comentado pelos autores do Anteprojeto. 9. ed. v. I. Rio de Janeiro: Forense, 2007, p. 68.

<sup>117</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. In: BENJAMIM, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 320.

alcançados junto à sociedade, seguindo os princípios da cooperação, da solidariedade e da sinergia.

## 2.6 A SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

Criada pelo Decreto nº 7.738 em 28 de maio de 2012, a SENACON está integrada junto ao Ministério da Justiça e possui atribuições consubstanciadas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do Decreto nº 2.181/97. Concentra-se na atuação dos pilares fundamentais de uma política nacional justa nas relações de consumo brasileiras com planejamento, elaboração, coordenação e execução, garantindo a proteção e exercício dos direitos dos consumidores, a promoção da harmonização nas relações de consumo, o incentivo à integração e a atuação conjunta dos membros do SNDC, e por fim, participar de organismos, fóruns, comissões ou comitês nacionais e internacionais que tratem da proteção e defesa do consumidor ou de assuntos de interesse dos consumidores, dentre outros<sup>118</sup>.

Desta feita, resumidamente, cabe a SENACON proteger exclusivamente o consumidor, visto como o ente hipossuficiente da relação de consumo. Não se pode duvidar da força expressa da legislação que remete ao entendimento da defesa do consumidor, uma vez que este, sendo a parte mais vulnerável da relação de consumo, deverá ser amplamente protegido pelo Estado, conforme manda a Constituição Federal e de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

Como exemplos elucidativos do trabalho da SENACON, Luciano Benetti Timm<sup>119</sup> e Juliana Oliveira Domingues<sup>120</sup>, desde 2019, têm realizado uma pauta prioritária na garantia dos interesses dos consumidores em mercados regulados, incentivos na promoção de debates e, por fim, operações em conjunto com diversas

---

<sup>118</sup> BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **O que é SENACON?** Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/o-que-e-senacon>. Acesso em: 02 mai. 2020.

<sup>119</sup> Ex Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, possuindo Graduação em Direito pela PUC-RS (1994). É Mestre (1997) e Doutor (2004) em Direito pela UFRGS, com parte dos créditos de doutoramento realizados na USP. Cursou Master of Laws (LL.M.) na Universidade de Warwick (Inglaterra) e realizou pesquisa de Pós-Doutorado na Universidade da Califórnia, Berkeley (Estados Unidos). Ficou à frente da secretaria até 30 de agosto de 2020 dando lugar a Juliana Domingues.

<sup>120</sup> Ex Diretora do DPDC é professora Doutora de Direito Econômico da Universidade de São Paulo (FDRP/USP). Doutora em Direito pela PUC/SP. Mestre em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina. Bacharel em Direito pela Universidade Estadual de Londrina (UEL), onde recebeu o prêmio de Destaque do Governo do Estado do Paraná.

agências reguladoras no incremento de investimentos continuados para o aprimoramento de políticas públicas. Uma das principais feitas é o estímulo da plataforma Consumidor.gov.br do Governo Federal, para coibir excessos na relação de consumo.

## 2.7 O DEPARTAMENTO NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Existiu, até março de 1990, o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, na estrutura de Ministério Público da Justiça, criado em 1885. Tinha como finalidade assessorar o presidente da República na formulação da política nacional de defesa do consumidor, zelando pelos interesses deste. Em pouco tempo de existência, o CNDC prestou excelentes serviços à população, atuando em várias frentes como planos de saúde, fraudes de alimentos e medicamentos, cartões de crédito, mensalidades escolares e outros.

Com a reforma administrativa do governo Fernando Collor de Mello, o CNDC foi extinto, sendo criado o DPDC, que é subordinado à secretaria Nacional do Direito Econômico. Conforme o artigo 106 do CDC, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor coordenará a política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, até que um órgão venha a substituí-lo. Atualmente, a gestão do DPDC está com Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva<sup>121</sup> e compete ao órgão:

I - assessorar a Secretaria Nacional do Consumidor na formulação, na promoção, na supervisão e na coordenação da política nacional de proteção e de defesa do consumidor; II - assessorar a Secretaria Nacional do Consumidor na integração, na articulação e na coordenação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; III - analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por consumidores, entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado; IV - planejar, executar e acompanhar ações de prevenção e de repressão às práticas infringentes às normas de defesa do consumidor; V - planejar, executar e acompanhar ações relacionadas com a saúde e a segurança do consumidor; VI - prestar orientação aos consumidores sobre seus direitos e suas garantias; VII - informar e conscientizar o consumidor, por intermédio dos diferentes meios de comunicação; VIII - solicitar à polícia judiciária a

---

<sup>121</sup> Atual Diretor do DPDC, é Procurador na Advocacia-Geral da União (AGU) há mais de 10 anos, mestre em direito pela Universidade de São Paulo (USP) e especialista em políticas públicas e gestão governamental no Ministério do Planejamento. Também foi coordenador-geral da Secretaria de Direito Econômico no Ministério da Justiça e trabalhou com diversas áreas referentes às relações de consumo. Entre os trabalhos realizados, estão o auxílio na elaboração do novo marco regulatório da telefonia móvel (Serviço Móvel Pessoal - SMP) e a coautoria de diversas obras versando sobre competitividade e instrumentos aplicáveis às relações de consumo.

instauração de inquérito para a apuração de delito contra os consumidores; IX - representar ao Ministério Público, para fins de adoção das medidas necessárias ao cumprimento da legislação de defesa do consumidor, no âmbito de sua competência; X - comunicar e propor aos órgãos competentes medidas de prevenção e de repressão às práticas contrárias aos direitos dos consumidores; XI - fiscalizar demandas que envolvam relevante interesse geral e de âmbito nacional previstas nas normas de defesa do consumidor e instaurar averiguações preliminares e processos administrativos; XII - planejar e coordenar as ações fiscalizatórias do cumprimento das normas de defesa do consumidor com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; XIII - propor a adequação e o aperfeiçoamento da legislação relativa aos direitos do consumidor; XIV - acompanhar e avaliar propostas de atos normativos relacionadas com a defesa do consumidor; XV - promover e manter a articulação com os órgãos da administração pública federal, com os órgãos afins dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e com as entidades civis ligadas à proteção e à defesa do consumidor; XVI - elaborar e promover programas educativos e informativos para consumidores e fornecedores quanto aos seus direitos e seus deveres, com vistas à melhoria das relações de consumo; XVII - promover estudos sobre as relações de consumo e o mercado; XVIII - propor à Secretaria Nacional do Consumidor a celebração de convênios, de acordos e de termos de cooperação técnica, com vistas à melhoria das relações de consumo; XIX - elaborar o cadastro nacional de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços; XX - acompanhar os processos regulatórios, com vistas à proteção efetiva dos direitos dos consumidores; XXI - acompanhar os processos de autorregulação dos setores econômicos, com vistas ao aprimoramento das relações de consumo; XXII - promover a integração dos procedimentos, dos bancos de dados e de informações de defesa do consumidor; e XXIII - promover ações para a proteção e a defesa do consumidor, com ênfase no acesso à informação<sup>122</sup>.

Desta feita, o DPDC possui importante papel na defesa do consumidor como órgão de coordenação política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor com ações claras de apoio aos órgãos de defesa do consumidor, na proteção da sociedade de consumo e zelo pelo estrito cumprimento das leis consumeristas com fiscalizações e, quando necessário, aplicações de sanções.

## 2.8 PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) é um órgão da Administração Pública, exclusivamente destinado à defesa dos interesses e direitos tutelados pelo Código de Defesa do Consumidor<sup>123</sup>, objetivando o equilíbrio e harmonização das relações entre consumidores e fornecedores. A criação de um

<sup>122</sup> BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**. Brasília: DF, 2020. Disponível em <https://www.justica.gov.br/Acesso/institucional/sumario/quemequem/departamento-de-protecao-e-defesa-do-consumidor>. Acesso em: 23 mai. 2020.

<sup>123</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Editora RT, 2014, p. 681.

PROCON demanda previsão legal advinda de Lei ou Decreto Estadual ou Municipal que define regras e atribuições, obedecendo necessariamente a previsão das normas contidas no Código de Defesa do Consumidor e no artigo 4º, do Decreto nº 2.181/97.

O atendimento aos consumidores, ora, é um ponto determinante que estabelece contato direto com a realidade da conduta das empresas, além de oportunizar uma orientação efetiva entre consumidor e empresa para a solução do respectivo impasse. Por ser um órgão orientado ao atendimento mais próximo da população, o PROCON dispensa a presença de representação por meio de advogados para estas demandas.

As competências atribuídas aos Órgãos de Defesa e Proteção do Consumidor são destacadas pelo art. 5º do Decreto nº 2.181/9752 com o estabelecimento de normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei 8078/90, como observa-se:

Art. 5º Qualquer entidade ou órgão da Administração Pública, federal, estadual e municipal, destinado à defesa dos interesses e direitos do consumidor, tem, no âmbito de suas respectivas competências, atribuição para apurar e punir infrações a este Decreto e à legislação das relações de consumo.

Desta maneira, as atribuições do órgão consistem em elaborar, coordenar e executar políticas diferenciadas para a defesa do consumidor nas esferas estaduais ou municipais, além, obviamente, de promover o atendimento para os consumidores nos litígios, a fiscalização das relações de consumo no âmbito de sua competência, e por fim, possui competência para punir infrações ao decreto e a legislação das relações de consumo, por exemplo, por meio de sanções administrativas.

Sua posição dentro do sistema jurídico brasileiro é o de órgão auxiliar do Poder Judiciário<sup>124</sup>. Busca solucionar previamente as questões entre consumidor e empresas. De imediato, verifica-se que o Poder Judiciário não é o único caminho para solucionar os conflitos consumeristas, pois a legislação criou mecanismos alternativos para intervenção na relação de consumo. Porém, não havendo acordo ou solução, poderá a reclamação seguir ao Juizado Especial Cível ou transcorrer para abertura

---

<sup>124</sup> ROCHA, Leonel Severo. As organizações auxiliares ao poder judiciário na complexidade da semântica do consumo. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 83, 2012. p. 55-70. Rio Grande do Sul: Revista dos Tribunais, jul./set., 2012.

de Processo Administrativo. A Lei 8078/90 estabelece que os diversos PROCONs são parte integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor<sup>125</sup> e não há hierarquia entre eles<sup>126</sup>.

Os pleitos, dúvidas e reclamações dos consumidores são registrados e processados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC). É regra do órgão estabelecer, nesta reclamação, uma mínima fundamentação para entender o problema e, portanto, mediar o conflito entre o consumidor e a empresa, ora reclamada. Na oportunidade de intermediação dos conflitos, o PROCON tem papel fundamental na reclamação, pois mediará o conflito entre ambas as partes em busca de acordos que satisfaçam o anseio do consumidor e as regras comerciais das empresas.

A realização de um acordo deve ser formalizada em formulário específico e sempre que possível assinado pelas partes. Este acordo assinado torna-se um título executivo extrajudicial para a Justiça, ou seja, havendo descumprimento do acordo ou clara violação de direitos desta relação de consumo, existe a possibilidade de invocar o Poder Judiciário para examinar a lesão ou a simples ameaça sofrida, salvaguardada pela Constituição Federal no artigo 5º inciso XXXV.

Além disso, destaca-se um dos poderes legais do PROCON para invocar o comparecimento do fornecedor em audiência para resolver o impasse da relação de consumo em data e horário agendado; de tal modo, também, o poder de impetrar Processo Administrativo, conforme estabelecido em Nota Técnica nº 220/2003.

É de se notar que a atuação do PROCON é necessária para o reequilíbrio da relação que já se forma desigual, pois a legislação reconhece a vulnerabilidade e fragilidade do consumidor. Em casos em que há conflitos, o ambiente tende a ser mais favorável à obtenção de equilíbrio: a desigualdade entre as partes fica minimizada.

Com a realização do atendimento individual do pleito da relação de consumo mediado pelo órgão, torna-se peremptório o acompanhamento das soluções que a empresa estabeleceu para ter ciência se haverá reincidência futura. Mesmo com a

---

<sup>125</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor** – comentado pelos autores do Anteprojeto. 10. ed. v. I. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 816.

<sup>126</sup> ZULIANI, Evandro. Arbitragem e os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, v. 6, p. 987-1047, abr. 2011.

solução da lide individual com o consumidor, o PROCON não está impedido de aplicar multa em determinados casos, junto às empresas.

Desta forma, o PROCON, no rol de suas atribuições, fiscaliza o comércio com aplicação de multas administrativas respeitando o que estabelece o artigo 56 do CDC, que permeia, dentre algumas sanções, multa, apreensão de produtos, intervenção ou interdição do estabelecimento. A conduta do agente sancionador deve ser pautada por meio de decisão fundamentada que respeite rigorosamente o texto da lei, decisões judiciais, acórdãos ou até doutrinas jurídicas. Em evidente lesão dos direitos do consumidor, é de grande relevância a atuação do órgão mediante condutas firmes para garantir os direitos de toda a sociedade brasileira.

Portanto, é possível notar que o PROCON é um órgão forte e robusto nesta relação consumerista para a defesa do consumidor, gozando de confiabilidade perante a sociedade, haja vista a gratuidade de diversos serviços para a solução de conflitos. Não obstante, o órgão tem competência normativa, de controle e fiscalização no que concerne às relações de consumo, além de funcionar como um importante instrumento auxiliar do Poder Judiciário para solução de controvérsias no binômio consumerista, garantindo eficácia e eficiência perante a vulnerabilidade<sup>127</sup> do consumidor.

### **2.8.1 Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor**

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) é um sistema informatizado para a política pública nacional representando uma engrenagem essencial para a integração do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e de fortalecimento da ação coordenada e harmônica entre seus órgãos, permitindo o registro dos atendimentos individuais a consumidores, a instrução dos procedimentos de atendimento e dos processos de reclamação, além da gestão das políticas de atendimento e fluxos internos dos PROCONs integrados e a elaboração de Cadastros Estaduais e Nacional de Reclamações Fundamentadas. Tais registros

---

<sup>127</sup> MARQUES, Claudia Lima. Estudo sobre a vulnerabilidade dos analfabetos na sociedade de consumo: o caso do crédito consignado a consumidores analfabetos. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo: **Revista dos Tribunais Online**, v. 23, n. 95, p. 99-145, set./out., 2014.

formam um banco nacional de informações sobre problemas enfrentados pelos consumidores e replicados ao Ministério da Justiça e Segurança Pública<sup>128</sup>.

Desde sua criação, o chamamento aos órgãos para adesão do sistema cresce de forma vertiginosa e progressiva. Todo esse trabalho, harmônico e articulado entre os PROCONs, inicialmente fora caracterizado para a integração e sistematização dos órgãos, mas com o tempo, notou-se uma realidade diversa do objetivo inicial, tornando-se fonte primária de informações para a definição de políticas públicas de defesa do consumidor.

Isto significa que, mais do que realizar a integração de órgãos na defesa do consumidor e também poder contribuir para criar e aperfeiçoar políticas públicas, o SINDEC permite aos consumidores evidenciar uma amostra qualificada de problemas diversos advindos da relação de consumo diante de produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo, e também, as empresas poderão identificar desvios consumeristas e, assim, criar políticas empresariais para solucionar os problemas diversos enfrentados pela sociedade em geral.

Hoje, as informações contidas no SINDEC auxiliam além dos PROCONs, as agências reguladoras, órgãos de controle, agências de comunicação, de jornalismo e também pesquisadores de várias áreas, principalmente do Direito, visto que permitiu o vislumbre da transparência ante a sociedade de consumo existente. As reclamações consumeristas registradas contribuem significativamente para a melhoria dos processos empresariais, impulsionam fornecedores para o aperfeiçoamento no relacionamento com os consumidores e evidencia as empresas mais adaptadas às realidades do mercado de consumo.

A coalisão da plataforma se dá pela união de 625 PROCONs integrados nos 27 Estados Federativos, com um total de 26.194.708<sup>129</sup> de atendimentos realizados ao longo dos últimos 16 anos. Diariamente, os PROCONs realizam atendimentos observando conflitos consumeristas entre o consumidor e o fornecedor de produto ou serviço por meio de processos qualificados e rápidos, no intuito de atender o desejo do consumidor, embora existam processos mais complexos, a exemplo de Processos

---

<sup>128</sup> BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **O que é SINDEC**. Brasília: DF, 2020. Disponível em <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/sindec>. Acesso em: 23 mai. 2020.

<sup>129</sup> SENACON. Secretaria Nacional do Consumidor. **Mapa de Atendimentos**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Mapa>. Acesso em: 23 mai. 2020.

Administrativos ou Termo de Ajustamento de Conduta (TAC). Veja-se as modalidades de atendimento nas unidades do PROCON que são divididas em dois grandes grupos:

Para Registro de **Consultas**:

Simple Consulta: adotada quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor;

Cálculo: quando o consumidor procura o Procon para realizar ou conferir um cálculo relativo a serviços ou produtos disponibilizados pelo fornecedor;

Inicial JEC: quando o Procon encaminha o consumidor para o Juizado Especial Cível;

Extra-Procon: encaminhamentos e orientações realizados pelos PROCONs nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

Para **Reclamações** ou **Denúncias**:

Atendimento Preliminar: utilizado para casos em que o Procon obtém acordo com o fornecedor por telefone;

Carta de Informações Preliminares (CIP): quando o Procon envia uma carta ao fornecedor e por meio dessa carta pode ser feito o acordo;

Abertura Direta de Reclamação: consiste da instauração de um processo administrativo em que, a critério do Procon, poderá ser realizada audiência de conciliação e o seu desfecho poderá ser a inclusão do fornecedor nos cadastros de reclamações fundamentadas;

Reclamação de Ofício: processo administrativo fundamentado instaurado pela autoridade de defesa do consumidor em caso de demandas que versam sobre questões coletivas;

Encaminhamento à Fiscalização: quando o consumidor apresenta uma denúncia que exige ação dos fiscais do Procon junto ao fornecedor<sup>130</sup>. (Grifos do autor).

Nesta estrutura, verifica-se a organização do órgão com capacidade de intervir, junto ao fornecedor, nos flancos preventivo e repressivo, seja no âmbito individual ou coletivo e, ainda, resguardando os princípios da supremacia do interesse público.

## 2.8.2 PROCONSUMIDOR

O Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor (ProConsumidor)<sup>131</sup> é um projeto realizado pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, em parceria com os PROCONs, que vislumbra uma plataforma *high tech* e de alta performance nos mesmos moldes da plataforma consumidor.gov<sup>132</sup>, permitindo a centralização da

<sup>130</sup> SENACON. Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - **SINDEC**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://sindecnacional.mj.gov.br/sobre>. Acesso em: 23 mai. 2020.

<sup>131</sup> Reunião realizada em outubro de 2019 pelo diretor do DPDC/SENACON, Fernando Meneguim, para apresentação do sistema PROCONSUMIDOR, que visa substituir o atual SINDEC. Brasília: Ministério da Justiça e Segurança Pública.

<sup>132</sup> Trata-se de uma plataforma on-line para solução de conflito entre consumidor e fornecedor do Ministério da Justiça. Em tópico específico abordar-se-á sobre a plataforma.

gestão da plataforma pelos servidores do Ministério e demais PROCONs integrantes, com objetivo de alcançar patamares inigualáveis de atendimento para o consumidor, empresa e cliente, ter uma interface com o consumidor.gov, permitindo capilarizar melhores práticas públicas e, por fim, a aplicar melhores tecnologias em substituição ao SINDEC.

Sendo um sistema mais simples e mais ágil, poderá propiciar atendimentos mais céleres e encaminhamentos mais efetivos, evitando retrabalho e chegando às soluções desejadas pelo consumidor de forma muito mais rápida. Permitirá, ainda, a possibilidade de acordos e audiências de forma on-line, ou seja, o consumidor não terá a necessidade de ir ao PROCON fisicamente, o que trará maior agilidade aos atendimentos, além da transparência e aproximação dos consumidores com as marcas e empresas.

O piloto do projeto iniciou-se com o PROCON Municipal de Maceió em 1º de novembro de 2019 e em seguida, será a vez do PROCON Municipal de Campo Grande no piloto. Demais PROCONs estarão em piloto testando juntamente com as empresas, são eles: PROCON Municipal do RJ (PROCON CARIOCA) e o PROCON Municipal de Londrina. Havia uma expectativa de finalizar o piloto em fevereiro de 2020 e, em março, realizar a implantação nacional com PROCONs Estaduais e Municipais. Porém, este cronograma foi postergado em razão da pandemia da COVID-19, sem data para seguir com a implantação do PROCONSUMIDOR.

## 2.9 MINISTÉRIO PÚBLICO

Órgão essencial ao jurisdicionado brasileiro, o Ministério Público é um dos pilares da redemocratização do país devido sua atuação institucional, pelo empenho de seus membros e por sua formatação conferida pela Constituição Federal de 1988, em defesa do estado democrático de direito. Ressalta-se que possui raízes profundas no tocante a sua origem.

Pode-se enxergar sua origem em duas vertentes doutrinárias, sendo que a primeira remonta aos tempos dos Faraós, no Antigo Egito (4.000 a.C.), época na qual os servidores egípcios da realeza, chamados de Magiaí, exerciam as funções de “a língua e os olhos do rei”, ao castigar os rebeldes e reprimir os violentos, proteger os

cidadãos pacíficos, acolher o pedido do homem justo e verdadeiro, perseguir os malvados e mentirosos, ser o marido da viúva e pai do órfão, fazer ouvir as palavras de acusação indicando os dispositivos legais para cada caso e, por fim, tomar parte nas instruções para descobrir a verdade<sup>133</sup>.

A segunda classifica as origens do Ministério Público pela Antiguidade Clássica, afirmando que sua caracterização se origina de grandes figuras, como os Éforos de Esparta que, embora Juízes, tinham por função contrabalancear o poder real e o poder senatorial; os Tesmótetas gregos que tinham como principal atribuição zelar pela da lei; e, por fim, os Censores, magistrados à época que resguardavam a moralidade pública e realizavam o censo dos cidadãos.

Entretanto, é na França que fica mais evidente a consubstancia de uma instituição de acordo com os moldes existentes atuais. Inicialmente, surgem os Procuradores do Rei, com poderes legais provenientes das Ordenações Francesas e impedidos de defender causas além do interesse monarca<sup>134</sup>. O primeiro documento oficial é datado de março de 1302 por Felipe IV, que determinava a independência do Ministério Público em relação aos Juízes, constituindo-se em verdadeira magistratura diversa da dos julgadores, pois os Procuradores do Rei dirigiam-se aos Juízes do mesmo “assoalho” (‘Parquet’ em francês) em que estes estavam sentados, porém, o faziam de pé. Daí a expressão cunhada ao Ministério Público de que ele era a Magistratura de pé<sup>135</sup>.

A Revolução Francesa permite a estruturação do Ministério Público enquanto instituição, atribuindo garantias fundamentais aos seus integrantes. Embora fossem os textos napoleônicos que contribuíram essencialmente para o fortalecimento da instituição e para o surgimento do *parquet*:

A independência funcional do Ministério Público tem raízes históricas, pois em 1879 a Corte de Cassação Criminal declarava de forma definitiva que os membros do Ministério Público eram totalmente independentes em relação às cortes e aos tribunais perante os quais funcionavam, não havendo nenhuma subordinação perante os magistrados que atuavam sentados,

---

<sup>133</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; CINTRA, Antonio Carlos Araújo. **Teoria geral do processo**. 25. ed. rev. atual. São Paulo: Malheiros, 2008, p. 229.

<sup>134</sup> MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de direito constitucional**. 6. ed., rev. atual. São Paulo: Saraiva, 2011.

<sup>135</sup> RANGEL, Paulo. **Investigação criminal direta pelo Ministério Público**: visão crítica. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009, p.118.

muito menos podiam os Procuradores do Rei sofrer qualquer censura ou crítica dos tribunais<sup>136</sup>.

No âmbito do ordenamento jurídico brasileiro, a instituição do Ministério Público tem referência ao direito português a partir das Ordenações Afonsinas em 1446, que tinham como finalidade representar o rei perante o juízo nas causas que envolvessem direitos régios nas suas relações individuais contra particulares<sup>137</sup>. Em seguida, é visto nas Ordenações Manuelinas de 1521<sup>138,139</sup> citações das competências do Promotor de Justiça em requerer todas as coisas pertencentes à Justiça para a conservação da jurisdição real, bem como das obrigações perante as causas de suplicação e nos juízos das terras.

Em 1603, por meio das Ordenações Filipinas, o Promotor de Justiça era nomeado pelo Rei e chamava-se “Promotor de Justiça da Casa de Suplicação”, sendo o procurador da Coroa e procurador dos feitos da Fazenda, participava dos despachos das causas fiscais e aduaneiras e, por fim, requeria todas as causas que tocam à justiça, com cuidado e diligência, formava libelos contra os seguros, ou presos, que por parte da justiça seriam acusados na Casa de Suplicação por acordo da relação.

Ao longo do Brasil Império, a figura do Ministério Público era citada nas legislações, como na Lei do Ventre Livre, que instituía ao Promotor de Justiça a obrigatoriedade em proteger os filhos livres de mulheres escravas nascidos no Brasil, e o Decreto 848, de 11 de outubro de 1890, que em seu capítulo VI disciplinava a estrutura do Ministério Público como instituição e dava outras providências.

Com a Proclamação da República em 15 de novembro de 1889, é necessário suplantar os ditames da Monarquia dando lugar ao alvorecer da República por meio de uma nova ordem constitucional. Assim, na Constituição de 1934 houve a institucionalização do Ministério Público, reservando um capítulo “Dos Órgãos de Cooperação nas atividades Governamentais” com a estabilidade dos membros do

---

<sup>136</sup> RANGEL, Paulo. **Investigação criminal direta pelo Ministério Público**: visão crítica. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009, p.118.

<sup>137</sup> BRASIL. ARQUIVO NACIONAL. **Memória da administração pública brasileira**. Ministério Público. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <http://mapa.an.gov.br/index.php/dicionario-primeira-republica/514-ministerio-publico>. Acesso em: 01 abr. 2020.

<sup>138</sup> *Ibidem*.

<sup>139</sup> FERRAZ, Antonio Augusto Mello de Camargo. **Ministério Público**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999, p.39.

*Parquet*, a regulamentação do ingresso na carreira e a paridade de vencimento do Procurador-Geral da República com os Ministros da Suprema Corte<sup>140</sup>.

Ao longo das promulgações constitucionais, observam-se ações, ora de fortalecimento, ora de enfraquecimento à instituição do Ministério Público, tendo como principal derrocada, no período militar, atendendo o Ato Constitucional nº5 que retirou as poucas garantias e debilitou de vez a instituição. O alvorecer é retomado pela promulgação da Carta Magna de 1988 por meio da Nova República<sup>141</sup>, chancelando efetivamente a consagração do *Parquet* enquanto instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Estas modificações na ordem constitucional podem ser observadas como:

O Ministério Público recebeu do constituinte de 1988 tratamento singular no contexto da história do constitucionalismo brasileiro, reconhecendo-lhe uma importância de magnitude inédita na nossa história e mesmo no direito comparado. Não é possível apontar outra instituição congênere de algum sistema jurídico aparentado ao nosso a que se possa buscar socorro eficaz para a tarefa de melhor compreender a instituição como delineada aqui atualmente. O Ministério Público no Brasil, máxime após a Constituição de 1988, adquiriu feições singulares, que o estremam de outras instituições que eventualmente colham designação semelhante no direito comparado<sup>142</sup>.

O Ministério Público possui, ainda, legitimidade exclusiva de promover ação penal pública relativa às infrações penais de consumo, conforme rege o CDC em seu artigo 80. Ademais, se não efetivada no prazo legal, autorizará a oferta de ações penais subsidiárias por parte de órgãos públicos de defesa do consumidor, inclusive as associações civis de defesa do consumidor legalmente constituídas.

Sempre que houver lesões aos direitos dos consumidores de forma coletiva, caberá ao Ministério Público promover ações civis públicas invocando o entendimento do Judiciário, ou lesões diretas aos direitos dos consumidores em busca de decisões

<sup>140</sup> RANGEL, Paulo. **Investigação criminal direta pelo Ministério Público**: visão crítica. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009, p.123.

<sup>141</sup> MIRANDA E SILVA, Eneido de. A Redemocratização Brasileira para o Crepúsculo do Estado Democrático do Direito *In: Teorias da Democracia e Direitos Políticos e Filosofia do Estado I* [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI Coordenadores: Horácio Monteschio; José Filomeno de Moraes Filho; Vivian de Almeida Gregori Torres – Florianópolis: CONPEDI, 2020. Disponível em: <http://conpedi.danielr.info/publicacoes/olpbq8u9/cs3x651j/aHE6GZ1n4b1728Tr.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2020.

<sup>142</sup> MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 1039.

judiciais que alcancem a proteção da relação de consumo, incluindo pleitos para reparar danos morais ou materiais. Destaca-se que Ministério Público não possui competência para invocar o Judiciário em casos individuais. Para isso, caberá a Defensoria Pública representar este consumidor.

O voto do Ministro Maurício Corrêa no Supremo Tribunal Federal (STF) demonstra a relevância do Ministério Público nas relações consumeristas:

1. A Constituição Federal confere relevo ao Ministério Público como instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (CF art. 127).
2. Por isso mesmo detém o Ministério Público capacidade postulatória, não só para a abertura de inquérito civil, da ação penal pública e da ação civil pública para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente, mas também de outros interesses difusos e coletivos (CF, art. 129, I e III).
3. Interesses difusos são aqueles que abrangem número indeterminado de pessoas unidas pelas mesmas circunstâncias de fato e coletivos aqueles pertencentes a grupos, categorias ou classes de pessoas determináveis, ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base.
  - 3.1. A indeterminidade é a característica fundamental dos interesses difusos e a determinidade a daqueles interesses que envolvem os coletivos.
4. Direitos ou interesses individuais homogêneos são os que têm a mesma origem comum (art. 81 III, da Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990), constituindo-se em subespécie de direitos coletivos.
  - 4.1. Quer se afirme interesses coletivos ou particularmente interesses homogêneos, *stricto sensu*, ambos estão cingidos a uma mesma base jurídica, sendo coletivos, explicitamente dizendo, porque são relativos a grupos, categorias ou classes de pessoas, que conquanto digam respeito às pessoas isoladamente, não se classificam como direitos individuais para o fim de ser vedada a sua defesa em ação civil pública, porque sua concepção finalística destina-se à proteção desses grupos, categorias ou classe de pessoas.
5. As chamadas mensalidades escolares, quando abusivas ou ilegais, podem ser impugnadas por via de ação civil pública, a requerimento do Órgão do Ministério Público, pois ainda que sejam interesses homogêneos de origem comum, são subespécies de interesses coletivos, tutelados pelo Estado por esse meio processual como dispõe o art. 129, inciso III, da Constituição Federal.
  - 5.1. Cuidando-se de tema ligado à educação, amparada constitucionalmente como dever do Estado e obrigação de todos (CF, art. 205), está o Ministério Público investido de capacidade postulatória, patente a legitimidade 'ad causam', quando o bem que se busca resguardar se insere na órbita dos interesses coletivos, em segmento de extrema delicadeza e de conteúdo social tal que, acima de tudo, recomenda-se o abrigo estatal<sup>143</sup>.

O Ministério Público também possui atribuição de firmar Termos de Ajustamento de Conduta no intuito de haver, entre as partes, uma discussão mais

---

<sup>143</sup> BRASIL. STF. Recurso Especial: RE 163.231. Relator: Min. Maurício Corrêa. Voto do Ministro Maurício Corrêa. **JusBrasil**, 1997. DJ: 06/02/98. Disponível em: <http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=231920>. Acesso em: 04 jan. 2021.

ampliada para além da irregularidade motivadora da negociação e permitir que também se faça a adequação à lide da conduta de vários interessados, concomitantemente e de forma idêntica, sem o tumulto que isso causaria em um processo com inúmeros réus<sup>144</sup>. Por fim, poderá requisitar cooperação de todos os órgãos atuantes no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para o alcance de seus objetivos, bem como deve promover a organização de sua estrutura interna para ter uma promotoria especializada na defesa dos consumidores, conforme rege o CDC em seu artigo 5º inciso II.

## 2.10 DEFENSORIA PÚBLICA

A Constituição Federal, por meio do seu artigo 5º, inciso LXXIV, garante a prestação da assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos. Assim, o legislador constitucional defende a assistência completa, proporcionando plena eficiência na defesa da cidadania. Frederico Lima explica que:

Com esta modalidade, a assistência passa a ser completa (ou integral, como prefere a Constituição). Sucede antes, durante e depois do processo judicial; e até mesmo independente dele. Pode se dar na esfera administrativa, no auxílio na elaboração e na interpretação de cláusulas de um contrato, na prevenção de lides judiciais (conciliação prévia), no esclarecimento de dúvidas a respeito da existência ou extensão de direitos etc. enfim, desde que haja necessidade de auxílio no campo jurídico (judicial ou extrajudicial) a assistência estatal estará presente<sup>145</sup>.

A Defensoria Pública é uma instituição pública e permanente, constituindo órgão essencial para a promoção dos direitos humanos e defesa dos direitos individuais e coletivos dos hipossuficientes e vulneráveis, ou seja, que não possuam recursos financeiros para arcar com os custos da contratação de um advogado. Logo, destaca-se que a Defensoria Pública está como integrante ao núcleo essencial ao Estado Democrático do Direito, como observa-se na Constituição Federal no seu art. 134, que fundamenta:

Art. 134. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do

---

<sup>144</sup> GAVRONSKI, Alexandre Amaral. **Técnicas extraprocessuais de tutela coletiva**: efetividade da tutela coletiva fora do processo judicial. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 414.

<sup>145</sup> LIMA, Frederico Rodrigues Viana. **Defensoria Pública**. 4. ed., rev., ampl. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2015, p. 23.

regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal. §1º Lei complementar organizará a Defensoria Pública da União e do Distrito Federal e dos Territórios e prescreverá normas gerais para sua organização nos Estados, em cargos de carreira, providos, na classe inicial, mediante concurso público de provas e títulos, assegurada a seus integrantes a garantia da inamovibilidade e vedado o exercício da advocacia fora das atribuições institucionais.

§2º Às Defensorias Públicas Estaduais são asseguradas autonomia funcional e administrativa e a iniciativa de sua proposta orçamentária dentro dos limites estabelecidos na lei de diretrizes orçamentárias e subordinação ao disposto no art. 99, §2º.

§3º Aplica-se o disposto no § 2º às Defensorias Públicas da União e do Distrito Federal.

§4º São princípios institucionais da Defensoria Pública a unidade, a indivisibilidade e a independência funcional, aplicando-se também, no que couber, o disposto no art. 93 e no inciso II do art. 96 desta Constituição Federal.

Destarte, a Defensoria Pública é organizada pela Lei Complementar 80/94 e atuará na defesa dos interesses dos assistidos no âmbito administrativo e judicial, zelando na orientação jurídica aos que a procuram, além de prover a isenção de honorários advocatícios e custas processuais na futura lide. Logo, evidencia-se robusta ferramenta democrática aos que verdadeiramente comprovam a impossibilidade de arcar com os valores de um processo judicial.

Como estudado, a Defensoria Pública atuará na defesa dos direitos dos consumidores menos favorecidos mediando a lide, podendo fazê-la mediante duas formas distintas, isto é, de modo individual ou coletivo. Ressalta-se que a defesa de modo coletivo foi invocada por meio da Lei Federal nº 11.448/07, art. 2º, inciso II, que estabelece de forma clara a atribuição de defesas coletivas que possam salvaguardar direitos e interesses de boa parte da população integrante da relação de consumo, bem como pelos sistemas pré-processuais de solução de conflitos, a exemplo do consumidor.gov ou o PROCONSUMIDOR.

Em diversos Estados da Federação, nota-se grande destaque das Defensorias Públicas que, mormente, visam coibir práticas ilegais que afetam diretamente os consumidores da população mais carente que não possuem acesso financeiro aos escritórios advocatícios e órgãos públicos<sup>146</sup>. Tentativas paliativas de solucionar

---

<sup>146</sup> CASTRO, Aloísio Pires de; GIOSTRI, Paulo Fernando de Andrade. **Direito ao acesso à ampla e efetiva assistência jurídica**. 1ª Comissão Especial. Tese 6. São Paulo: PGE, [s.d.]. Disponível em: <http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/bibliotecavirtual/Congresso/xtese6.htm>. Acesso em: 06 abr. 2020.

problemas sem o auxílio da Defensoria Pública mostram-se planos frustrados, assim como medida inconstitucional, como asseverou o STF:

O descumprimento, pelo Poder Público, do dever que lhe impõe o art. 134 da Constituição da República traduz grave omissão que frustra, injustamente, o direito dos necessitados à plena orientação jurídica e à integral assistência judiciária e que culmina, em razão desse inconstitucional inadimplemento, por transformar os direitos e as liberdades fundamentais em proclamações inúteis, convertendo-os em expectativas vãs. É que de nada valerão os direitos e de nenhum significado revestir-se-ão as liberdades, se os fundamentos em que eles se apoiam – além de desrespeitados pelo Poder Público ou transgredidos por particulares – também deixarem de contar com o suporte e o apoio de um aparato institucional, como aquele proporcionado pela Defensoria Pública, cuja função precípua, por efeito de sua própria vocação constitucional (CF, art. 134), consiste em dar efetividade e expressão concreta, inclusive mediante acesso do lesado à jurisdição do Estado, a esses mesmos direitos, quando titularizados por pessoas necessitadas, que são as reais destinatárias tanto da norma inscrita no art. 5º, inciso LXXIV, quanto do preceito consubstanciado no art. 134, ambos da Constituição da República. O desrespeito à Constituição tanto pode ocorrer mediante ação estatal quanto mediante inércia governamental. A situação de inconstitucionalidade pode derivar de um comportamento ativo do Poder Público, que age ou edita normas em desacordo com o que dispõe a Constituição, ofendendo-lhe, assim, os preceitos e os princípios que nela se acham consignados. Essa conduta estatal, que importa em um “facere” (atuação positiva), gera a inconstitucionalidade por ação. - Se o Estado deixar de adotar as medidas necessárias à realização concreta dos preceitos da Constituição, em ordem a torná-los efetivos, operantes e exequíveis, abstendo-se, em consequência, de cumprir o dever de prestação que a Constituição lhe impôs, incidirá em violação negativa do texto constitucional. Desse “non facere” ou “non praestare” resultará a inconstitucionalidade por omissão, que pode ser total, quando é nenhuma a providência adotada, ou parcial, quando é insuficiente a medida efetivada pelo Poder Público. Precedentes (ADI 1.458-MC/DF, Rel. Min. CELSO DE MELLO, v.g.). [...]¹⁴⁷.

Uma instituição fundamentalmente essencial ao Estado Democrático de Direito e indispensável ao cidadão ainda esbarra em intempéries contemporâneas para a sua aplicabilidade total. Ora, observa-se um quadro insuficiente para o cumprimento do volume de demandas existentes. As Defensorias Públicas deveriam ser prioridade de todos aqueles que promovem a cidadania, pois elas representam a possibilidade de se garantir a assistência judiciária gratuita às pessoas que precisam defender seus interesses em juízo¹⁴⁸.

¹⁴⁷ BRASIL. STF. Agravo de Instrumento: AI 598212 ED. Relator(a): Min. Celso de Mello, Segunda Turma. Julgado em 25/03/2014, publicado em 24/04/2014. **JusBrasil**, 2014. Disponível em: <http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=TP&docID=5698082>. Acesso em: 04 jan. 2021.

¹⁴⁸ SIRAQUE, Wanderlei. **Controle social da função administrativa do Estado**: possibilidades e limites na Constituição de 1988. São Paulo: Saraiva, 2005, p. 172.

## 2.11 AGÊNCIAS REGULADORAS

As Agências Reguladoras Brasileiras tiveram forte influência do Direito Americano devido às agências ou comissões reguladoras independentes<sup>149</sup>, que surgiram no fim do século XIX e ganharam força na década de 1930, logo após a quebra da Bolsa de Valores de New York, que pelo entendimento do presidente Roosevelt – *The New Deal*<sup>150</sup> – trata-se de forte instrumento na defesa da sociedade na crise do modelo liberal vigente a época<sup>151</sup>, como completa Binjenbojm:

A proliferação das agências reguladoras independentes deu-se, assim, durante os anos 1930, não apenas como fruto da crença na capacitação técnica e no melhor posicionamento da Administração Pública para reagir de forma rápida e flexível no sentido de estabilizar a economia e proteger os menos favorecidos contra as oscilações dos mercados regulados, mas também da necessidade de driblar os entraves da regulação opostos por um Judiciário predominantemente conservador. Além disso, os reformadores acreditavam que o sistema de tripartição dos poderes e freios e contrapesos gerava disputas políticas entre facções que impediam os servidores públicos de servir ao interesse público de médio e longo prazo. [...] As agências reguladoras se firmam, portanto, no cenário político norte-americano, como entidades propulsoras da publicização<sup>152</sup> de determinados setores da atividade econômica, mitigando garantias liberais clássicas da propriedade privada e da autonomia da vontade<sup>153</sup>.

Em história mais recente do direito brasileiro, as reformas constitucionais, em consonância com as desestatizações, permitiram a criação de agências reguladoras que são autarquias sob o regime especial, possuindo papel fundamental para o desenvolvimento do país. Há atividades econômicas de grande relevância ao Poder Executivo necessitando de regras específicas para a correta manutenção, na qual a intervenção do Estado deve ser mais latente.

---

<sup>149</sup> No original em inglês: *independent regulatory agencies or commissions*. (tradução nossa).

<sup>150</sup> GELLHORN, Ernest; LEVIN, Ronald. M. **Administrative law and process in a nutshell**. EUA: West Group, 1990, p.1.

<sup>151</sup> MISSE, Daniel Ganem. [ANAIS]. XIV Encontro Regional da ANPUH. História e Sentido da Criação das Agências Reguladoras no Brasil. Rio de Janeiro: ANPUH, 2010, p. 2. Disponível em: [http://www.encontro2010.rj.anpuh.org/resources/anais/8/1273241978\\_ARQUIVO\\_CriacaodasAgenciasReguladorasnoBrasil.pdf](http://www.encontro2010.rj.anpuh.org/resources/anais/8/1273241978_ARQUIVO_CriacaodasAgenciasReguladorasnoBrasil.pdf). Acesso em: 06 abr. 2020.

<sup>152</sup> Caracteriza-se como a transferência da gestão de serviços e atividades, não exclusivas do Estado, para o setor público não-estatal, assegurando o caráter público à entidade de direito privado, bem como autonomia administrativa e financeira.

<sup>153</sup> BINENBOJM, Gustavo. Agências Reguladoras Independentes, Separação de Poderes e Processo Democrático. Temas de Direito Administrativo e Constitucional – artigos e pareceres. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 98 apud MISSE *op. Cit.*

Ora, algumas atividades econômicas, por sua grande relevância para o Estado e a sociedade, precisam de um acompanhamento mais explícito, pois são elementares para a população. É neste cenário que urge o envolvimento da agência reguladora para regulação e fiscalização da prestação do serviço público, ora realizado pelo ente privado, observando, dentre outros pontos, a qualidade do serviço e um preço justo ao usuário<sup>154</sup>.

A atuação de controle, por parte do Estado, por meio das agências reguladoras, visa disponibilizar ofertas amplas que garantam acesso aos serviços para o maior número de pessoas na sociedade, ou seja, para os consumidores. Caberá a estatal, em determinados setores, zelar pelas condições de segurança, determinar níveis de qualidade satisfatórios que trarão benefícios à população e até restringir o aumento de preços que serão disponibilizados aos consumidores.

A regulação é necessária, sendo emanada pelo Legislativo ou, até mesmo, pelo Executivo, que marcará a conduta das empresas de direito privado impondo limites, determinando obrigações e criando restrições. Ainda se pode incutir que é função básica do ente regulador promover o desenvolvimento econômico, fomentar a competição do setor privado, auferir dados sobre o mercado de atuação e, por fim, elaborar normas para disciplinar o setor. De tal sorte, caso observado desequilíbrio por parte das concessionárias junto ao setor, estas poderão sofrer advertências, multas e, inclusive, a suspensão de serviço até o restabelecimento dos direitos violados.

Atualmente, existem 10 agências reguladoras federais, descritas a seguir. Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL): Criada pela Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472, de 16 de julho de 1997), a Anatel foi a primeira agência reguladora a ser instalada no Brasil, em 5 de novembro de 1997. A Agência trabalha com o objetivo de promover o desenvolvimento das telecomunicações do país, de modo a dotá-lo de uma moderna e eficiente infraestrutura de telecomunicações, capaz de oferecer à sociedade serviços adequados, diversificados e a preços justos, em todo o território nacional<sup>155</sup>.

---

<sup>154</sup> GIAMBIAGI, F.; ALÉM, A. C. **Finanças Públicas**: teoria e prática no Brasil. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

<sup>155</sup> ANATEL. Agência Nacional de Telecomunicações. **Institucional**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.anatel.gov.br/institucional/institucional-menu>. Acesso em: 06 abr. 2020.

Agência Nacional de Petróleo (ANP): A Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis é o órgão federal responsável pela regulação das indústrias de petróleo e gás natural e de biocombustíveis no Brasil. Vinculada ao Ministério de Minas e Energia, é uma autarquia federal especial que executa a política nacional para o setor, com foco na garantia do abastecimento de combustíveis e na defesa dos interesses dos consumidores<sup>156</sup>.

Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL): Autarquia em regime especial vinculada ao Ministério de Minas e Energia, foi criada para regular o setor elétrico brasileiro, por meio da Lei nº 9.427/1996 e do Decreto nº 2.335/1997, tendo como missão proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade<sup>157</sup>.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS): Criada a partir de setor específico do Ministério da Saúde, coube à ANS cumprir a Lei nº 9.656, editada em junho de 1998. A Agência surgiu pela Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, como instância reguladora de um setor da economia sem padrão de funcionamento [...] e a saúde foi legitimada como um direito da cidadania, assumindo status de bem público<sup>158</sup>.

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA): Criada pela Lei nº 9.782, de 26 de janeiro 1999, é uma autarquia sob regime especial, que tem sede e foro no Distrito Federal, e está presente em todo o território nacional por meio das coordenações de portos, aeroportos, fronteiras e recintos alfandegados. Tem por finalidade institucional promover a proteção da saúde da população, por intermédio do controle sanitário da produção e consumo de produtos e serviços submetidos à vigilância sanitária, inclusive dos ambientes, dos processos, dos insumos e das tecnologias a eles relacionados, bem como o controle de portos, aeroportos, fronteiras e recintos alfandegados<sup>159</sup>.

---

<sup>156</sup> ANP. Agência Nacional de Petróleo. **Institucional**. Brasília, DF, 2020. Disponível em: <http://www.anp.gov.br/institucional>. Acesso em: 06 abr. 2020.

<sup>157</sup> ANEEL. Agência Nacional de Energia Elétrica. **Institucional**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.aneel.gov.br/a-aneel>. Acesso em: 06 abr. 2020.

<sup>158</sup> ANS. Agência Nacional de Saúde. **Histórico**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/aans/quem-somos/historico>. Acesso em: 06 abr. 2020.

<sup>159</sup> ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Institucional**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/institucional>. Acesso em: 06 abr. 2020.

Agência Nacional de Águas (ANA): Criada pela lei nº 9.984 de 2000, é a agência reguladora dedicada a fazer cumprir os objetivos e diretrizes da Lei das Águas do Brasil, a lei nº 9.433 de 1997<sup>160</sup>.

Agência Nacional do Cinema (ANCINE): Criada em 2001 pela Medida Provisória 2228-1, a ANCINE é uma agência reguladora que tem como atribuições o fomento, a regulação e a fiscalização do mercado do cinema e do audiovisual no Brasil. É uma autarquia especial, vinculada ao Ministério da Cidadania com sede e foro no Distrito Federal, Escritório Central no Rio de Janeiro e escritório regional em São Paulo<sup>161</sup>.

Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ): É uma entidade criada pela Lei nº 10.233, de 05 de junho de 2001 que integra a Administração Federal indireta, de regime autárquico especial, com personalidade jurídica de direito público e vinculada ao Ministério da Infraestrutura. É responsável por regular, supervisionar e fiscalizar as atividades de prestação de serviços de transporte aquaviário e de exploração da infraestrutura portuária e aquaviária<sup>162</sup>.

Agência Nacional dos Transportes Terrestres (ANTT): Criada pela Lei nº 10.233, é uma autarquia sob regime especial, presente em todo o território nacional, com a finalidade de regular, supervisionar e fiscalizar as atividades de prestação de serviços e de exploração da infraestrutura de transportes, exercidas por terceiros, visando garantir a movimentação de pessoas e bens, harmonizar os interesses dos usuários com os das empresas concessionárias, permissionárias, autorizadas e arrendatárias, e de entidades delegadas, preservado o interesse público, arbitrar conflitos de interesses e impedir situações que configurem competição imperfeita ou infração contra a ordem econômica<sup>163</sup>.

Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC): Criada pela Lei nº 11.182, é uma autarquia federal de regime especial e está vinculada ao Ministério da Infraestrutura para regular e fiscalizar as atividades da aviação civil e a infraestrutura aeronáutica e

---

<sup>160</sup> ANA. Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. **Institucional**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.ana.gov.br/aceso-a-informacao/institucional>. Acesso em: 06 abr. 2020.

<sup>161</sup> ANCINE. Agência Nacional do Cinema. **Institucional**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.ancine.gov.br/ancine/apresentacao>. Acesso em: 06 abr. 2020.

<sup>162</sup> ANTAQ. Agência Nacional de Transportes Aquaviários. **Institucional**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <http://portal.antaq.gov.br/index.php/aceso-a-informacao/institucional/>. Acesso em: 06 abr. 2020.

<sup>163</sup> ANTT. Agência Nacional de Transportes Terrestres. **Institucional**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <http://www.antt.gov.br/institucional/index.html>. Acesso em: 06 abr. 2020.

aeroportuária no Brasil com ações que se enquadram nos macroprocessos de certificação, fiscalização, normatização e representação institucional<sup>164</sup>.

Com a implantação destas agências reguladoras, houve inequívoca redução dos deveres estatais permitindo a administração pública ser mais eficaz, atribuindo ao Estado maior espaço para o tratamento de assuntos invariavelmente relevantes, por exemplo, as atividades sociais. Este modelo é positivo pois o setor sai do monopólio estatal e ainda colabora para o enriquecimento do Estado por meio do recolhimento dos impostos das empresas privadas concessionárias de cada setor.

Desta forma, o Estado pode, inclusive, vislumbrar outras ações eficazes para alavancar soluções consumeristas, como plataformas de *Online Dispute Resolution* (ODRs), sendo uma modalidade virtual que permite a resolução do conflito entre consumidor e empresa, ou seja, é a resolução de controvérsias em que as tecnologias de informação e comunicação não se limitam a substituir canais de comunicação tradicionais, mas agem como vetores para oferecer às partes ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos convencionais de dirimir conflitos<sup>165</sup>.

Neste novo cenário, existe um paralelismo das tecnologias emergentes e atividades puramente humanas que trarão uma nova definição na regulação de consumo. A era das máquinas é uma realidade e como será a relação de consumo frente à inteligência artificial, atendimentos automatizados e demais tecnologias que são, muitas vezes, invisíveis ao consumidor?

---

<sup>164</sup> ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. **Institucional**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/aceso-a-informacao/institucional>. Acesso em: 06 abr. 2020.

<sup>165</sup> ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução Online de Controvérsias**. São Paulo: Editora Intelecto, 2017, p. 64.

### 3 A SUBSTITUIÇÃO DO HUMANO PELA MÁQUINA, IMPULSIONADA PELA TECNOLOGIA: COMO REGULAR A RELAÇÃO DE CONSUMO?

A origem da relação de consumo está ligada intrinsecamente a transações comerciais que foram desenvolvidas ao longo de anos até chegar aos modelos contemporâneos atuais. De Lucca<sup>166</sup> afirma que a relação de consumo “é aquela que se estabelece necessariamente entre fornecedores e consumidores, tendo por objeto a oferta de produtos ou serviços no mercado de consumo”.

À vista disso, para afirmar que existe uma relação de consumo, fala-se de tripé fundamental entre consumidor, fornecedor e produto/serviço, que permite o vínculo jurídico que é celebrado pelas normas existentes no Código de Defesa do Consumidor.

Inicialmente, a relação de consumo era firmada entre o consumidor e o “dono da mercearia”, que sabia das preferências do seu cliente, como a espessura da fatia de queijo, quantas garrafas de leite, ou mesmo, a quantidade de pães para o café da manhã. O olhar atento do proprietário era fundamental para a garantia da satisfação do consumidor final.

Porém, novas “mercearias” surgiram, dando lugar aos fornecedores, e novas ofertas ultrapassaram a necessidade real de demandas. A forma de vender precisou mudar e o zelo pelo olhar atento do proprietário deu lugar ao distanciamento e descontentamento do consumidor na relação de consumo.

Surge, no início da década de 90, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), espalhando-se pelo país como o canal mais emblemático que as empresas dispõem aos consumidores para atendimento ao cliente, sanar dúvidas, atender reclamações, encontrar soluções sobre eventuais defeitos, cancelar serviços e todas as demais informações pertinentes relacionadas ao tripé fundamental.

É bem verdade que o SAC atual é diferente de sua primeira versão, chamada de SAC 1.0, cuja característica marcante era uma burocracia desproporcional que tornava até a mais simples dúvida em algo totalmente desgastante para o consumidor. Falta de engajamento pela empresa, poucos recursos disponíveis para a busca de

---

<sup>166</sup> DE LUCCA, Newton. **Direito do Consumidor**. São Paulo: Quartier Latin. 2003, p. 106.

respostas aos consumidores e a falta de treinamentos para os funcionários eram algumas das intempéries enfrentadas pelos consumidores. Este quadro mudou, conforme anotam Ricardo Morishita e Fabiana de Oliveira<sup>167</sup>:

O SAC é o principal canal de monitoramento das relações das instituições com os compradores, sendo que 63% delas afirmam monitorar o processo a partir do número de ações no Procon e 58% fazem uso dos dados do Judiciário para esse fim. Dado bastante positivo é que mais da metade das organizações (55%) já adota metas de incentivo para seus gestores de acordo com o bom desempenho no atendimento ao consumidor; e 38% já prevê perda de bonificação em casos de má avaliação.

Com a chegada da internet, houve um impulso significativo para os canais digitais e, mais tarde, para as redes sociais, surgindo o SAC 2.0, que buscava um serviço prático e de fácil interação com o cliente por meio de mensagens e comentários.

As redes sociais se popularizam de forma ampla, permitindo, incessantemente, comunicações em tempo real entre consumidor e empresa, *feedbacks* positivos e negativos das marcas, escancarados para toda a rede. O cenário atual é tão promissor que fez surgir o SAC 3.0, com uma abordagem de multicanalidade com o *callcenter*, redes sociais, sites de reclamações, aplicativos e o atendimento presencial.

A transformação tecnológica “expande-se exponencialmente em razão de sua capacidade de criar uma interface entre campos tecnológicos mediante uma linguagem digital comum na qual a informação é gerada, armazenada, recuperada, processada e transmitida”, conforme explica Manuel Castells<sup>168</sup>.

Com o avanço das tecnologias e a modernização do consumidor, é cada vez mais necessário o *omnichannel*<sup>169</sup> para o atendimento fluido e satisfatório em todas as camadas da empresa. O espaço físico fornecerá a experimentação ao cliente, enquanto que o ambiente digital propicia toda conveniência que a marca pode prestar, buscando garantir o *customer experience*.

---

<sup>167</sup> WADA, Ricardo Morishita; OLIVEIRA, Fabiana Lucy de. 22 anos do Código de Defesa do Consumidor: conquistas e desafios. **GV-executivo**, v. 12, n. 1, p. 18-21, jan./jun., 2013, p. 21.

<sup>168</sup> CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. A era da informação: economia, sociedade e cultura. v.1. São Paulo: Paz e Terra, 1999, p. 68.

<sup>169</sup> Omnichannel é uma estratégia entre canais de atendimento das organizações para melhorar a experiência do cliente. BARWITZ, Niklas; MAAS, Peter. Understanding the omnichannel customer journey: determinants of interaction choice. **Journal of interactive marketing**, v. 43, p. 116-117, 2018.

A nova estratégia prioriza a experiência do cliente mediante recursos tecnológicos como a Inteligência Artificial, robôs de atendimento, automação de processos, o Big Data e demais recursos que não são visíveis ao consumidor. Os aparatos tecnológicos para garantir a defesa do consumidor também evoluem comitadamente neste novo modelo.

Verdadeiramente, vivencia-se uma nova era de atendimento na relação de consumo e, ao mesmo tempo, para garantir o direito do consumidor. Modelos de resolução de controvérsias como *Online Dispute Resolution* (ODR), mediação virtual e arbitragem on-line são alguns exemplos existentes para a mediação do conflito.

Portanto, é fundamental compreender o funcionamento das tecnologias existentes no bojo empresarial que, gradualmente, estão substituindo a mão de obra humana, e também, conhecer as modalidades existentes das resoluções de controvérsias como objetivo essencial para a compreensão na regulação da relação de consumo.

### 3.1 O ACESSO À JUSTIÇA PELA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

No Brasil, tal direito é observado na Constituição Federal de 1946 em seu art. 141 § 4º: “A lei não poderá excluir da apreciação do Poder Judiciário qualquer lesão de direito individual.” De fato, este instituto foi um rascunho que, mais tarde, transformou-se ao longo da evolução das sociedades e da história mundial.

Com o advento da Constituição Cidadã, após o período da ditadura militar, a Constituição Federal de 1988, em seu art. 5º, inciso XXXV, garante a inafastabilidade da jurisdição ou do acesso à Justiça e define que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

É tarefa árdua definir o que é acesso à justiça, como explica Mauro Cappelletti e Bryant Garth na obra *Acesso à Justiça*<sup>170</sup>, mas, resumidamente, classifica-se como o acesso ao Judiciário ou mesmo acesso à justiça por meio do processo estatal. Ademais, há um esforço dos autores sobre a expressão que “serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem

---

<sup>170</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. 2002. Tradução: Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre. Sergio Antonio Fabris Editor.1998, p. 8.

reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos.”<sup>171</sup>

É inquestionável que o direito ao acesso à justiça é um dos pilares à Democracia, pois garante universalidade a todos, além de ser base fundamental ao Estado Democrático de Direito. Outrossim, o próprio Poder Judiciário possui papel relevante neste conceito, pois deve partir da premissa que deverá reduzir impeditivos ao acesso à justiça estatal, por exemplo, a redução do tempo da duração do processo, custos, a garantia fundamental dos direitos do cidadão, dentre outros itens que resguardarão mecanismos de efetivação de direitos sociais e individuais, como também, a pacificação da sociedade, tornando-a uma sociedade civilizada e com direitos líquidos e certos.

Porém, depara-se diante de um revés social, no qual observa-se que, por vezes, o processo não seja eficiente do ponto de vista social. Uma grande parcela da população enfrenta o desconhecimento do Direito, a pobreza e a lentidão do processo<sup>172</sup>. Ao observar o ponto de vista sobre o desconhecimento do Direito, José Nalini aduz:

Projetos mais ambiciosos poderiam sugerir as Cartilhas de Cidadania, contendo o elenco dos direitos que consubstanciam o direito a ter direitos. Em linguagem acessível, de compreensão por qualquer do povo, com forma atraente e suscetível de operacionalização mediante recurso à prestigiada classe dos publicitários brasileiros. Não é demais pensar-se em uma série de folhetos, sob a denominação "Eu e a Justiça", subdividindo-se em "Eu e a Constituição", "Eu e o Direito da Família", "Eu e o Direito de Propriedade", "Eu e o meu emprego", "Eu e o Direito Penal", além de outros títulos. A denominação com ênfase no pronome pessoal da primeira pessoa tem o intuito de prestigiar a consciência da cidadania<sup>173</sup>.

É assertiva a afirmação, pois o problema ao acesso à justiça inicia-se no plano educacional jurídico. Portanto, é mister disseminar o conhecimento de direitos aos cidadãos em uma linguagem compreensiva e assertiva. Como exemplo, observa-se o

<sup>171</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. 2002. Tradução: Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre. Sergio Antonio Fabris Editor.1998, p. 8.

<sup>172</sup> NALINI, José Renato. Novas perspectivas no acesso à justiça. **Revista CEJ**, v. 1, n. 3, p. 61-69, 12 dez. 1997. Disponível em: <https://revistacej.cjf.jus.br/cej/index.php/revcej/article/view/114>. Acesso em: 18 out. 2020.

<sup>173</sup> *Ibidem*.

Atlas de Acesso à Justiça<sup>174</sup>, serviço público com o objetivo de oferecer ao cidadão melhores informações sobre direitos fundamentais e básicos, conhecer como funciona a justiça, indicar endereços dos tribunais, etc. A tecnologia está inserida neste exemplo, pois permite que qualquer cidadão tenha acesso as mais variadas informações, sendo necessário – tão somente – uma conexão com a internet.

A pobreza é um fator que dificulta o acesso à justiça, como bem explica José Nalini:

A dificuldade no custeio das despesas necessárias ao litígio sempre foi considerada em todos os estudos sobre o acesso aos tribunais. A primeira onda nas soluções práticas para os problemas de acesso à Justiça, segundo Mauro Cappelletti, era justamente a assistência judiciária para os pobres. Hugo Mazzilli, depois de reconhecer que o acesso à Justiça é um dos valores fundamentais da própria democracia, constata: Entretanto, a possibilidade de acesso à Justiça não é efetivamente igual para todos: são gritantes as desigualdades econômicas, sociais, culturais, regionais, etárias, mentais<sup>175</sup>.

Deveras, enfrenta-se uma forte desigualdade social no Brasil que, por sua vez, limita o acesso à justiça de muitos cidadãos, colocando os mais pobres em condições extremas, quase que à margem da legalidade, enquanto que no outro polo – o dos mais abastados financeiramente – são tratados com elevados privilégios. O ministro do Superior Tribunal de Justiça, Villas Bôas Cueva, explica que a “grande disparidade nos regimes de custas, taxas e despesas processuais tem efeitos regressivos, que oneram desproporcionalmente os mais vulneráveis, dificultando o acesso à Justiça.”<sup>176</sup>

Meios alternativos de solução de conflitos de interesses são grandes propulsores para a redução do cerceamento do direito. A Conciliação e a Mediação são meios alternativos que trazem menos custos pecuniários ao cidadão, além de contribuir para o desafogamento do Judiciário. Outros meios alternativos são os

<sup>174</sup> BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Confira o Atlas do Acesso à Justiça no Brasil**. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/news/confira-o-atlas-do-acesso-a-justica-no-brasil-1>. Acesso em: 02 jul. 2020.

<sup>175</sup> NALINI, José Renato. Novas perspectivas no acesso à justiça. Revista CEJ, v. 1, n. 3, p. 61-69, 12 dez. 1997. Disponível em: <https://revistacej.cjf.jus.br/cej/index.php/revcej/article/view/114>. Acesso em: 18 out. 2020.

<sup>176</sup> BRASIL. STJ. Disparidade nos regimes de custas dificulta acesso à Justiça para os mais pobres, diz o ministro Villas Bôas Cueva. **STF**, 2020. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/14082020-Disparidade-nos-regimes-de-custas-dificulta-acesso-a-Justica-para-os-mais-pobres--diz-o-ministro-Villas-Boas-Cueva.aspx>. Acesso em: 15 ago. 2020.

órgãos de defesa do consumidor, importantes formas de suprir esta demanda ao passo da contribuição da educação da sociedade.

Cumpram-se destacar as palavras de José Nalini na afirmação de que é imperioso a redução da miséria para a preservação da justiça:

Se a distribuição de renda não sobrevier, se a miséria não for amenizada com urgência, já não se justificará a preservação do equipamento estatal chamado Justiça. Escapa-lhe rapidamente das mãos o poder de restabelecer o justo concreto, pois assim como o capital internacional – e sem pátria – se subtrai à incidência da autoridade judicial, o crescimento da miséria reduz ainda mais o universo de sua atuação. O pobre tem seus problemas resolvidos na polícia, nos postos de saúde ou nas seitas evangélicas. É raro o seu dia na Corte<sup>177</sup>.

Sobre o terceiro tópico ao acesso à justiça, José Nalini explica que a morosidade na prestação jurisdicional não é característica exclusiva brasileira:

A demora na prestação jurisdicional não é privilégio brasileiro. Sidnei Beneti recentemente afirmou que, a despeito, especialmente, da demora, causada pelo entulhamento dos grandes números, o processo brasileiro não precisa humilhar-se no mundo. De qualquer forma, ninguém deixa de reconhecer que a demora da Justiça é também uma forma de injustiça<sup>178</sup>.

Porém, sabe-se que é um problema no ordenamento jurídico brasileiro e todos estão atentos a este fato. O ministro Humberto Martins, ao tomar posse como presidente do Superior Tribunal de Justiça e do Conselho da Justiça Federal (CJF), explica que “a demora na entrega da prestação jurisdicional deve ser erradicada, deve ser dizimada, pois implica serviço público ineficiente, e a espera, para o direito, pode representar a perda irreversível de seu objeto.”<sup>179</sup>

Desta forma, entende-se que o acesso à justiça pode ser prejudicado, embora existam alternativas inequívocas para coibir este cenário. A transformação digital, imperiosa neste momento de pandemia, permite o aperfeiçoamento de tecnologias jurídicas para, substancialmente, auxiliar a sociedade ao acesso à justiça. A inteligência artificial, em conjunto com novas tecnologias surgidas, como a ciência de

<sup>177</sup> NALINI, José Renato. Novas perspectivas no acesso à justiça. Revista CEJ, v. 1, n. 3, p. 61-69, 12 dez. 1997. Disponível em: <https://revistacej.cjf.jus.br/cej/index.php/revcej/article/view/114>. Acesso em: 18 out. 2020.

<sup>178</sup> *Ibidem*.

<sup>179</sup> BRASIL. STJ. Morosidade na Justiça deve ser erradicada, defende novo presidente do STJ. **STJ**, 2020. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/27082020-Morosidade-na-Justica-deve-ser-erradicada--defende-novo-presidente-do-STJ.aspx>. Acesso em: 28 ago. 2020.

dados, por exemplo, está redefinindo conceitos jurídicos e o exercício do Direito como pode ser observado a seguir.

### 3.2 A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA AUTOMATIZAÇÃO JURÍDICA

O estudo do direito, embasado nas Fontes do Direito, deve seguir um princípio próprio fundamentalmente característico: o da mutabilidade na adaptação de novas realidades, seja no seio das complexas sociedades democráticas atuais ou nos grandes desejos de justiça. Fundamentalmente, o desejo da prestação jurisdicional eficiente, absoluta e eficaz é mister no ordenamento jurídico conjuntamente em todas as áreas do Direito.

Desta forma, mudanças estruturais e institucionais nos mais diferentes aspectos do ordenamento jurídico são necessárias e bem-vindas para cumprir este papel, no qual a inteligência artificial tem parte relevante que poderá contribuir substancialmente nesta transformação digital jurídica. Roberto Lisboa afirma sobre a necessidade de avanços tecnológicos para o aprimoramento do convívio social:

Os sistemas de produção de bens não se encontram apenas mecanizados, como também eletrônicos, e por programas de dados; a grande maioria dos negócios jurídicos são realizados mediante o processo de computação, ainda que não celebrados pela via virtual; os sistemas de transportes submetem-se a programas de dados para o funcionamento dos coletivos (como sucede, por exemplo, com o metrô); a biotecnologia se utiliza de processos novos para o diagnóstico e tratamento de doença; o controle de poluentes passa a ter um eficaz aliado a partir da utilização do programa de dados. Ou seja: a Sociedade da Informação veio aprimorar o convívio social, colaborando para o progresso e facilitando o acesso à informação, inclusive para fins de celebração do ato e do negócio jurídico<sup>180</sup>.

Os primeiros passos da inteligência artificial têm origem na década de 1960. Basicamente, permitem a utilização de algoritmos matemáticos e/ou estatísticos que substituem com exímia eficácia trabalhos até então considerados exclusivamente humanos. São ações artificiais que possibilitam produzir e desenvolver raciocínios com elevado grau de rapidez e eficiência que a mente humana é incapaz de realizar.

Deste modo, a inteligência artificial é um tipo de inteligência produzida pelo homem para dotar as máquinas de algum tipo de habilidade que simule a inteligência

---

<sup>180</sup> LISBOA, Roberto Senise. Direito na sociedade da informação. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, v. 847, p. 78-98, maio, 2006. p. 89.

humana<sup>181</sup>. Estas habilidades aperfeiçoam máquinas simulando capacidades humanas, tais como:

Aprender com a experiência: é uma capacidade natural para os humanos, que aprende por tentativas e erros. Entretanto, aprender com a experiência não é natural para sistemas computacionais. Essa capacidade precisa ser programada no sistema;

Aplicar o conhecimento adquirido da experiência: além de aprenderem com a experiência, as pessoas aplicam o que aprenderam às novas situações e circunstâncias, mesmo em áreas distintas. Essas características não são automáticas nos sistemas computacionais. Os programadores repetem o desenvolvimento de programas para possibilitar que os computadores apliquem o que aprenderam;

Tratar situações complexas: para o humano é difícil tratar de situações adversas, desafiadoras, complicadas ou complexas. Requer experiência e discernimento. O desenvolvimento de sistemas que possam tratar de situações desconcertantes requer planejamento cuidadoso e elaborada programação;

Resolver problemas quando faltam informações importantes: a essência da tomada de decisões e lidar com a incerteza. Por vezes, as decisões precisam ser arriscadas por falta de informações ou inexatas, incompletas, dispendiosas e impossíveis. Já os sistemas computacionais realizam em seus programas, importantes cálculos, e decisões e, mesmo faltando dados, tomam decisões;

Determinar o que é importante: o acerto ou erro numa tomada de decisão está intrinsecamente ligado aos dados importantes processados dentro do universo recebido. Os computadores, no entanto, não possuem essa capacidade natural. O desenvolvimento de programas e abordagens para permitir que os sistemas e máquinas identifiquem informações importantes não é uma tarefa simples.

Raciocinar e pensar: é inerente ao ser humano. Montar um quebra-cabeça é uma tarefa simples para o humano. Já o desenvolvimento de sistemas que possam a chegar a conclusões lógicas a partir de dados e informações é complexo para os computadores.

Reagir rápida e corretamente a novas situações: uma criança reage pronta e corretamente a uma situação, mesmo adversa. Os computadores, entretanto, não dispõe dessa capacidade, a não ser através de programas complexos.

Compreender imagens visuais: interpretar imagens visuais é extremamente difícil mesmo para computadores sofisticados. Pessoas podem ver objetos interagindo em seu ambiente e compreender exatamente o que está se passando. Para um robô, é um processo complexo. Movimentar-se entre objetos exige um sistema perceptivo. Um braço mecânico usado na robótica se aproxima de um objeto através de seus sensores (sistema perceptivo).

Processar e manipular símbolos: pessoas veem, manipulam e processam símbolos com grande facilidade. As imagens visuais proporcionam um fluxo constante de informações para o cérebro. Contrariamente a isso, os computadores têm dificuldade de manipular processamento simbólico e de raciocinar, mesmo sendo excelentes em cálculos numéricos. Contudo, recentes desenvolvimentos de hardware e software de visão para máquinas estão possibilitando que alguns computadores processem e manipulem objetos em 3D.

Ser criativo e imaginativo: através dos tempos, algumas pessoas convertem situações difíceis em vantajosas sendo criativas e imaginativas. O desenvolvimento de produtos e serviços novos e atraentes a partir de uma situação já existente, mesmo negativa, é uma característica humana. Poucos

---

<sup>181</sup> BALDIN, Cleison Pinter *et al.* **Definições de inteligência artificial**. Florianópolis: Visual Books Editora, 2003, p. 2.

computadores possuem a capacidade de ser realmente imaginativos e criativos dessa forma.

Usar a heurística: quando defrontadas com situações complexas, as pessoas usam normas advindas da experiência, ou mesmo adivinham, ao tomar decisões. Hoje, alguns sistemas de computadores têm essa capacidade. Dispondo dos programas corretos, eles podem obter boas soluções que utilizam aproximações, em lugar de tentar encontrar uma solução ótima, que seria tecnicamente difícil ou consumiria tempo em demasia<sup>182</sup>.

Para a transformação digital jurídica, a inteligência artificial é apenas um pilar deste movimento, complementado pela ciência de dados. Há um enorme volume de dados disponíveis no Judiciário a serem analisados e a inteligência artificial pode contribuir nesta análise, pois permite estruturar a organização dos dados existentes, correlacionando-os em hipóteses claras, cenários de riscos ou recomendações para tomada de decisão.

A organização de dados com procedimentos estatísticos, computacionais e matemáticos permite observar riscos futuros e soluções imediatas descartando o esforço repetitivo de algumas atividades aos operadores do Direito, e assim, concentrar-se em ações estratégicas.

Este arcabouço jurídico, composto pela inteligência artificial e ciência de dados, alinha-se com soluções de *machine learning*, o *big data*, *deep learning* e a Jurimetria, que são grandes aliados para a eficiência e eficácia da prestação jurisdicional. Robôs de automação aceleram verdadeiramente o *Modus Operandi* do Sistema Judiciário, podendo, desta forma, concretizar maior celeridade e serventia aos usuários do sistema jurídico. Tudo direcionado para evitar as injustiças do mundo contemporâneo resultantes de vieses estruturais<sup>183</sup>.

Nos atuais conflitos consumeristas observa-se um volume massificado de ações ano após ano ao analisar os números disponíveis no relatório *Justiça em*

---

<sup>182</sup> TURBAN, Efraim; RAINER, R. Kelly; POTTER, Richard E. **Administração da Tecnologia da Informação**. Rio de Janeiro: Editora Campos, 2003, [não paginado].

<sup>183</sup> HARARI, Yuval Noah. **21 lições para o século XXI**. Tradução Paulo Geiger. São Paulo: Companhia das Letras, 2018, p.203.

Numeros<sup>184</sup>, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Vários são os motivos que motivam estes processos, segundo Daniel Lima<sup>185</sup>:

Diversos são os motivos apontados como causas que contribuem para o aumento exponencial do número de processos judiciais no Brasil. Embora pesquisadores do Direito possam apontar inúmeros deles, diretos e indiretos, não há dúvidas de que contribuem para esse crescimento (1) a dificuldade de efetivação dos direitos e garantias constantes da Constituição, (2) a atual pluralidade e complexidade das relações sociais, 3) determinadas facilidades no acesso à jurisdição e a (4) crescente prática de judicialização da política. Uma das principais causas, todavia, é (5) o modo de agir dos operadores do Direito e jurisdicionados, os quais acreditam que o processo judicial é o único caminho para resolução das contendas.

Desta feita, com as mais variáveis possibilidades de litígio, o pragmatismo, próprio do Direito, deve reinventar-se a passos curtos nesta direção. Assim, a Jurimetria poderá contribuir como uma alternativa para a leitura destes dados, visto a abertura das portas da justiça<sup>186</sup> diante da avalanche de processos entrantes junto aos Tribunais Judiciais e que necessariamente devem se adaptar rapidamente perante o novo cenário. Pinto e Menezes classificam como um novo método ao estudo do Direito:

Em um primeiro momento, a aplicação de métodos jurimétricos pode ser utilizada para analisar as decisões de tribunais, notadamente no que diz respeito à fiscalização das decisões, então em situações de pura análise estatística para tomada de decisões futuras quanto à infraestrutura do Poder Judiciário.

[...]

Sua aplicação ao Poder Judiciário busca, quer o levantamento estatístico dos tipos de demanda e seu fluxo, quer a administração deste mesmo fluxo de molde a buscar resgatar a efetividade da jurisdição.

[...]

A Jurimetria converge direito e estatística, sob o pálio de mensurar os fatos que deram origem aos conflitos e, desta forma, antecipar hipóteses e projetar condutas na elaboração das leis, no estabelecimento de políticas públicas, nas estratégias de administração do acervo em uma Vara Judicial, na racionalização das decisões em busca de uma maior eficácia delas já que a concretude do direito se dá em função da decisão que o reconhecem<sup>187</sup>.

<sup>184</sup> Principal fonte das estatísticas oficiais do Poder Judiciário, anualmente, desde 2004, o Relatório Justiça em Números divulga a realidade dos tribunais brasileiros, com muitos detalhamentos da estrutura e litigiosidade, além dos indicadores e das análises essenciais para subsidiar a Gestão Judiciária brasileira.

<sup>185</sup> LIMA, Daniel Henrique Sprotte. Da cultura do litígio à do consenso: o uso de *online dispute resolution* na Comarca de Araquari (SC). 2019. Dissertação (Mestrado em Direito). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2019, p. 28.

<sup>186</sup> BACELLAR, Roberto Portugal. A mediação no contexto dos modelos consensuais de resolução de conflitos. **Revista de Processo**, ano 24, n. 95, jul./set. 1999, p. 122. Disponível em: <https://bdjur.tjdf.tj.br/xmlui/handle/tjdf/34421>. Acesso em: 07 jun. 2020.

<sup>187</sup> PINTO, Felipe Chiarello de Souza; MENEZES, Daniel Francisco Nagao. Jurimetria: Construindo a Teoria. In: **Teorias da decisão e realismo jurídico** [Recurso eletrônico on-line]. Org. CONPEDI/UFPB;

A previsibilidade no Direito, com técnicas da Jurimetria, poderá ser calcada por métodos quantitativos e computacionais, como explica Lee Loevinger:

A Jurimetria se preocupa com questões como a análise quantitativa do comportamento judicial, a aplicação da teoria da comunicação e da informação à expressão jurídica, o uso da lógica matemática na lei, a recuperação de dados legais por meios eletrônicos e mecânicos e a formulação de um cálculo de previsibilidade legal<sup>188</sup>.

E Marcelo Nunes conclui que:

Jurimetria é uma disciplina que utiliza a estatística para compreender o Direito. Sua proposta, análoga a Econometria, Sociometria e Bioestatística, é entender como juízes, advogados, legisladores, promotores, partes, empresas e cidadãos em geral se comportam. Trata-se de um esforço para compreender a realidade do funcionamento da ordem jurídica, em especial o perfil dos conflitos que vão aos tribunais e os efeitos das decisões<sup>189</sup>.

[...]

Estudamos no direito o plano abstrato: o que a lei diz, as hipóteses legais, o que prevê a jurisprudência. Já na Jurimetria, o foco é entender o direito de baixo para cima. Olhamos os tribunais para analisar os conflitos reais e compreender o que está ocorrendo<sup>190</sup>.

[...]

A Jurimetria intenciona fazer o direito voltar a ser uma ciência humana, preocupada com o comportamento das pessoas e com as suas reações diante das normas. A pesquisa jurimétrica não é bibliográfica: ela é feita em campo, com entrevistas e coleta de dados sobre o que de fato está acontecendo nos tribunais, nas autarquias, nas repartições. Sua intenção é diagnosticar os problemas reais que afligem as pessoas e aferir quais são as melhores soluções para superar esses conflitos<sup>191</sup>.

Desta forma, a inteligência artificial e a automação jurídica tornaram-se um caminho sem volta aos operadores do direito, diante da potencialidade de inovação em seus vários segmentos. Verdadeiramente, a pavimentação deste caminho é promissora e incerta, em alguns momentos, mas é certo afirmar que tais mecanismos são essenciais para a construção de um novo modelo de trabalho versátil, fluido e seguro.

---

Coord: Lorena de Melo Freitas, Adrualdo de Lima Catão, Clóvis Eduardo Malinverni da Silveira.  
Florianópolis: CONPEDI, 2014. Disponível em:  
<http://publicadireito.com.br/publicacao/ufpb/livro.php?gt=220>. Acesso em: 15 dez. 2019.

<sup>188</sup> LOEVINGER, Lee. Jurimetrics: the methodology of legal inquiry. **Law & Contemporary Problems**, v. 28, n. 1, p. 5-35, 1963, p. 8.

<sup>189</sup> NUNES, Marcelo Guedes. **Jurimetria**. A estatística do direito. 03 out. 2016. Disponível em: <http://www.cartaforense.com.br/conteudo/entrevistas/jurimetria---a-estatistica-do-direito/17016>. Acesso em: 15 dez. 2019.

<sup>190</sup> NUNES, Marcelo Guedes. **Academia Mediação Online**. 30 jan. 2019. Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/blog/jurimetria-entenda-como-os-dados-podem-ajudar-o-setor-juridico/>. Acesso em: 15 dez. 2019.

<sup>191</sup> NUNES, 2016, *op. Cit.*

### 3.3 O DIREITO DIGITAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Diante do fenômeno das novas tecnologias, verifica-se um comportamento diferente das empresas neste mundo digital. A internet e as demais formas de comunicação com o consumidor são reais e permitem novas formas de contato, novas formas de transações e novas formas de entregas de produtos e serviços. Neste mesmo sentido, estas mudanças tecnológicas atingem o âmago da sociedade, que consiste no desdobramento de novos costumes no comportamento humano tanto quanto novos hábitos de consumo. De Lucca explica este fenômeno comparando com a Revolução Industrial:

Assim como a Revolução industrial haveria de modificar as feições do mundo, a ainda incipiente Revolução Digital irá transformar as faces do planeta. A diferença entre uma e outra se é que se tem segurança, hoje, para tentar estabelecer um paralelismo entre ambas - situa-se na velocidade surpreendentemente maior com que referidas transformações irão ocorrer durante a segunda<sup>192</sup>.

Um ponto forte desta Revolução Digital é a possibilidade de novos cenários de comércio, como o comércio eletrônico realizado em plataformas e sites na internet, por telemarketing e até mesmo pelo controle da TV por assinatura. As relações de consumo são constantemente desafiadas em cenários antes inimagináveis, mas a disruptura tecnológica permite inovações palatáveis, como visto nas negociações digitais entre um consumidor brasileiro e uma empresa americana no site eBay<sup>193</sup>.

Isto posto, mudanças culturais, comportamentais e tecnológicas são formas de transformação do século XX:

A última década do século XX nos fez atravessar uma fronteira de planetarização notável: fim da bipolaridade política mundial, a explosão do ciberespaço, aceleração da globalização econômica. O comércio internacional se desenvolveu. A onda de não-intervenção, de privatização e de dissolução dos monopólios nacionais (principalmente nas telecomunicações) fez escapar do controle dos Estados as estratégias das grandes empresas mundiais. Os capitais dançam ao redor do mundo enquanto a integração financeira internacional se fortalece<sup>194</sup>.

<sup>192</sup> DE LUCCA, Newton. **Aspectos jurídicos da contratação informática e telemática**. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 132.

<sup>193</sup> Fundada nos EUA em setembro de 1995 por Pierre Omidyar, é uma empresa de comércio eletrônico sendo um dos maiores sites do mundo para a venda e compra de bens e, possivelmente, foi pioneiro neste tipo de trabalho.

<sup>194</sup> LÉVY, Pierre. **A conexão planetária**. O mercado, o ciberespaço, a consciência. 1ª reimpressão. Tradução de Maria Lúcia Homem e Ronaldo Entler. São Paulo: Ed. 34, 2003, p. 24.

Neste bojo de transformação, com a chegada de tecnologias até então inexistentes surgem demandas específicas ao Direito Digital, que, rapidamente, vem crescendo frente aos demais ramos do Direito. Novas possibilidades surgem, impulsionadas pela democratização da internet, ao mesmo tempo que surgem novas demandas ao Judiciário. Cita-se, por exemplo, a obra<sup>195</sup> de Daniel Boeing e Alexandre Rosa, intitulada *Ensinando um robô a julgar: pragmática, discricionariedade, heurísticas e vieses no uso de aprendizado de máquina no Judiciário*, que explora a Inteligência Artificial no campo do Direito.

Afastando-se dos termos filosóficos sobre discricionariedade, legitimidade ou teorias do Direito, mas seguindo uma abordagem mais atual sobre a aplicação da Inteligência Artificial que propõem três modelos de atuação, quais sejam: a) Robô Classificador; b) Robô Relator; e c) Robô Julgador para a decisão. A leitura da obra de Daniel Boeing e Alexandre Rosa explica graus de acurácia do mesmo modo que recomenda o acompanhamento humano para legitimar sua eficácia.

Portanto, pensa-se: como trazer à baila do Direito mundos tão opostos e que, de certa feita, estão cruzados no dia a dia da justiça?

Com efeito, há uma transmutação no Direito com a ascensão de novas tecnologias que englobam uma nova realidade com a adesão de novos conceitos, novos paradigmas e a construção de um novo perfil para os profissionais do Direito. Mais inovações surgem a todo momento neste cenário e a inovação jurídica deve acompanhar estes passos. Por isso, a chegada de *lawtech* e *legaltech*<sup>196</sup> é o que existe de mais atual neste universo tecnológico.

Entretanto, esta apoteose da transformação digital no ramo do Direito não está totalmente enraizada nos modelos de garantia à proteção das relações de consumo, e por conseguinte, enfrenta alguns dissabores, como a regulação do comércio eletrônico.

---

<sup>195</sup> BOEING, Daniel Henrique Arruda; ROSA, Alexandre Morais da. **Ensinando um Robô a Julgar: Pragmática, discricionariedade, heurísticas e vieses no uso de aprendizado de máquina no Judiciário**. Santa Catarina: Ed. EMais, 2020.

<sup>196</sup> São *startups* que que misturam Direito e Tecnologia com o fim estruturar ideias, repensar modelos e reformular ciclos de trabalho totalmente diferente dos modelos atuais no ramo do Direito.

Em verdade, este entendimento diante da conceituação genérica das leis de consumo, vigentes na elaboração do CDC e nos modelos tradicionais do direito privado era quase nulo diante do distanciamento do imaginário do legislador.

Soma-se ainda, o uso acelerado das redes permitindo a desconstrução de fronteiras de atendimento, ocasionando uma ruptura drástica na forma de se realizar negócios jurídicos entre particulares<sup>197</sup>.

O comércio eletrônico trata-se da relação entre consumidor e empresa realizada em ambiente virtual, isto é, por meio de site ou aplicativo onde o consumidor realizará aquisição de produto ou serviço sem a interação presencial de um funcionário da empresa. A celebração do vínculo de aquisição ou de relacionamento deve ocorrer em ambiente virtual e com transmissão eletrônica de dados.

O Código de Defesa do Consumidor cumpre de forma extraordinária seu papel relevante para a sociedade, na defesa do consumidor quando a relação de consumo se perfaz de modo presencial, entretanto, a defesa do consumidor com transações virtuais carece de regras específicas.

Portanto, é natural o clamor para a regulação de leis específicas no ambiente virtual, principalmente pelo notório crescimento de transações comerciais. Alinhados ao princípio da hipossuficiência, é mandatória a defesa do consumidor com o objetivo de zelar pela segurança jurídica, como explica Miragem sobre o comércio eletrônico:

Discorrendo sobre a regulação jurídica do comércio eletrônico e a necessidade de maior proteção dos vulneráveis nos sistemas de troca por intermédio da Internet, ensina Cláudia Lima Marques que o mesmo possui uma unilateralidade visível e uma bilateralidade escondida, querendo indicar o desafio à correta compreensão do exercício da liberdade contratual nas transações estabelecidas pela Internet e o surgimento de uma nova vulnerabilidade eletrônica<sup>198</sup>.

Tal clamor está sendo atendido conforme a tramitação de projetos de leis e a articulação dos órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. O art. 8º da Lei 14.010, sancionada em 12 de junho de 2020, comprova este entendimento diante do cenário da pandemia em razão da COVID-19 e altera – por

---

<sup>197</sup> AMORIN, Fernando Sérgio Tenório de. A Resolução Online de Litígios (ODR) de Baixa Intensidade: Perspectivas para a Ordem Jurídica Brasileira. **Pensar: Revista de Ciências Jurídicas**, Fortaleza, CE, v.22, n. 2, mai/ago. 2017, p. 516.

<sup>198</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. rev., atual e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013, p. 483.

um período específico – a regulação do art. 49 do Código de Defesa do consumidor *in verbis*:

Art. 8º: Até 30 de outubro de 2020, fica suspensa a aplicação do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor na hipótese de entrega domiciliar (delivery) de produtos perecíveis ou de consumo imediato e de medicamentos.

Tal dispositivo recebeu críticas contundentes, principalmente no tocante ao momento enfrentado pela sociedade brasileira em que tal dispositivo deveria ser, não ceifado, mas sim expandido, pois as entregas domiciliares ou *deliverys* tornaram-se a única forma de acesso aos produtos disponibilizados pelas empresas, como é possível observar em alguns estudos sobre o aumento de consumo<sup>199</sup> pela internet.

Porém, a razoabilidade deste dispositivo assegura maior manutenção à empresa, desconstruindo um ônus inominado e limita ao consumidor a recusa imotivada por um dissabor qualquer. O equilíbrio na relação de consumo é bem maior neste momento, portanto, a educação ao consumidor é uma forma sensata de garantir o direito ao consumidor, além da garantia da segurança jurídica nestes tempos de pandemia.

Outro ponto de destaque é a articulação entre os órgãos de defesa do consumidor para clarificar as relações de consumo no ambiente digital. O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, por meio de uma oficina de trabalho com os seus membros, avaliou a expansão do comércio eletrônico no país e considerou a vulnerabilidade dos consumidores neste cenário.

É a vulnerabilidade que “propicia o excesso e o abuso por parte das empresas e, ainda, impõe condições negociais desfavoráveis ao consumidor violando o dever objetivo da boa-fé dos contratantes da relação de consumo”<sup>200</sup>. Portanto, ponderou-se e estabeleceram-se instruções objetivando uma relação mais segura, transparente

---

<sup>199</sup> BONIN, Robson. **VEJA**. Brasileiro aumenta compra de supérfluos durante pandemia. 04 de jun. 2020. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/blog/radar/brasileiro-aumenta-compra-de-superfluos-durante-pandemia/>. Acesso em: 05 jul. 2020.

<sup>200</sup> WADA, Ricardo Morishita. A proteção do consumidor contra as práticas comerciais abusivas no código de defesa do consumidor: novo ensaio para sistematização e aplicação do direito do consumidor. 2016. 232 f. Tese (Doutorado em Direito) - Programa de Estudos Pós-Graduados em Direito, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2016, p. 166.

e equilibrada entre consumidores e fornecedores, abrangendo todas as etapas da relação de consumo no comércio virtual<sup>201</sup> (ANEXO A).

A era digital consumerista é uma realidade nos lares brasileiros e foi absolutamente aumentada em decorrência da pandemia de COVID-19. Deveras, a era digital permite maior facilidade e praticidade para aquisição de bens e serviços de consumo a qualquer tempo e no conforto de casa. As tecnologias existentes permitem, indubitavelmente, maior agilidade e eficiência entre os desejos do consumidor e as ofertas e serviços disponibilizadas pelas empresas. As instruções delimitadoras influenciadas pelos PROCONs trazem maior segurança aos consumidores diante da evolução incessante da digitalização e também avança na proteção dos consumidores, principalmente diante da vulnerabilidade de muitos.

Tratando-se de vulnerabilidade, entende-se por presunção constitucional absoluta, conforme o artigo 5º, inciso LV da Constituição Federal. O escrutínio desta presunção absoluta se dá pelo artigo 4º, caput, I, do CDC *in verbis*:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:  
I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

Leonardo Medeiros discorre que a vulnerabilidade pode ser observada sobre uma análise de 3 pilares, a saber: o desequilíbrio técnico, o jurídico e, por fim, o fático, como descrito em suas palavras:

[...] a vulnerabilidade técnica seria aquela na qual o comprador não possui conhecimentos específicos sobre o produto ou o serviço, podendo, portanto, ser mais facilmente iludido no momento da contratação. A vulnerabilidade jurídica seria a própria falta de conhecimentos jurídicos, ou de outros pertinentes à relação, como contabilidade, matemática financeira e economia. Já a vulnerabilidade fática é a vulnerabilidade real diante do parceiro contratual, seja em decorrência do grande poderio econômico deste último, seja pela sua posição de monopólio, ou em razão da essencialidade do serviço que presta, impondo, numa relação contratual, uma posição de superioridade<sup>202</sup>.

<sup>201</sup> PROCON. Programa de Proteção de Defesa do Consumidor. **Oficina “Desafios da Sociedade da Informação: comércio eletrônico e proteção de dados pessoais”**. Paraná, 2020. Disponível em: [http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/diretrizes\\_comercio\\_eletronico.pdf](http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/diretrizes_comercio_eletronico.pdf). Acesso em: 05 set. 2020

<sup>202</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do Consumidor: Código comentado e jurisprudência**. 4. ed. Niterói, RJ: Impetus, 2008, p.17.

Consequentemente, observa-se que a vulnerabilidade do consumidor na relação digital de consumo atinge facilmente a visão jurídica tanto quanto a fática, alcançando situações meramente técnicas. Ora, pode-se afirmar que o desconhecimento das características técnicas dos produtos e serviços ocorre principalmente no cenário do comércio eletrônico, no qual o consumidor não tem contato com o produto, como é feito em uma gôndola de supermercado ou mesmo na prateleira de uma loja de eletroeletrônicos por meio dos estabelecimentos comerciais. Neste, a aquisição do produto se dá mediante o acesso ao computador ou celular e nas características anunciadas pela empresa. Claudia Lima Marques aborda tal tema explicando estes novos conceitos de aquisição e quem são os novos protagonistas na relação de consumo:

O sujeito fornecedor agora é um ofertante profissional automatizado e globalizado, presente em uma cadeia sem fim de intermediários (portal, website, link, provider, empresas de cartão de crédito, etc.), um fornecedor sem sede e sem tempo (a oferta é permanente, no espaço privado e no público), um fornecedor que fala todas as línguas ou usa a língua franca, o inglês, e utiliza-se da linguagem virtual (imagens, sons, textos em janelas, textos interativos, ícones, etc.) para marketing, negociação e contratação. O sujeito consumidor é agora um destinatário final contratante (art. 2º do CDC), um sujeito “mudo” na frente de um écran, em qualquer tempo, em qualquer língua, com qualquer idade, identificado por uma senha (PIN), uma assinatura eletrônica (chaves-públicas e privadas), por um número de cartão de crédito ou por impressões biométricas, é uma coletividade de pessoas, que intervém na relação de consumo (por exemplo, recebendo o compact disc (CD) de presente, comprado por meio eletrônico, ou o grupo de crianças que está vendo o filme baixado por Internet, ex vi parágrafo único do art. 2º do CDC) ou a coletividade afetada por um spam ou marketing agressivo (art. 29 do CDC) ou todas as vítimas de um fato do serviço do provedor de conteúdo, que enviou um vírus “destruidor” por sua comunicação semanal, ou todas as pessoas cujos números da conta corrente ou do cartão de crédito e senha foram descobertos pelo hacker ou cracker que atacou o computador principal do serviço financeiro, ou do fornecedor de livros eletrônicos (e-books) – art. 17 do CDC<sup>203</sup>.

Portanto, neste ambiente digital, além de todos os fundamentos estudados até aqui, pode-se destacar o princípio da informação, que determina que as partes devem apresentar todos os itens relevantes sobre o contrato com o objetivo de dar maior liberdade às partes em consonância aos preceitos da boa-fé objetiva. Nas lições de Claudia Lima Marques sobre o tema, observa-se que:

---

<sup>203</sup> MARQUES, Claudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor**: um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p.61-63.

Hoje o contrato é informação, daí a importância de sua interpretação sempre a favor do contratante mais fraco e das expectativas legítimas nele criadas por aquele tipo de contrato. Neste momento, o elaborador do contrato e aquele que o utiliza no mercado de consumo [...] devem ter em conta o seu dever próprio de informar, que inclui o dever de redação clara e com destaque, além do dever de considerar a condição leiga do outro, evitando dubiedades na redação contratual<sup>204</sup>.

Além disso, Claudia Lima Marques explica que “o dever de informar passa a representar, no sistema do CDC, um verdadeiro dever essencial, dever básico [...] para a harmonia e transparência das relações de consumo”<sup>205</sup>. Ora, observando que a relação entre fornecedor e consumidor se dá nos limites das fronteiras cibernéticas, este dever de informar é mais latente, principalmente pelo acesso das informações serem realizadas por intermédio das lojas virtuais, que disponibilizam somente materiais visuais como imagens “meramente ilustrativas” do produto ou textos corridos explicando de forma superficial características que, muitas vezes, não observam a verdadeira descrição do objeto, faltando detalhes essenciais que somente poderiam ser observados com o toque do consumidor frente ao produto.

Isto significa que o cenário para assegurar o direito do consumidor caminha em várias direções, assegurando a relação de consumo, tal qual o movimento de democratização da internet, ao mesmo tempo que se observa a tecnologia fazendo parte de tudo, principalmente no movimento para a resolução de conflitos. O universo tecnológico do ODR avança rapidamente diante da penetração cada vez mais imperiosa da tecnologia em todas as camadas do sistema jurídico brasileiro e do mundo. A partir de agora, será abordado com maior ênfase este cenário.

### 3.4 DESJUDICIALIZAÇÃO POR MEIO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ON-LINE

Cumprido registrar inicialmente que o conflito é inerente à sociedade, independente do seu desenvolvimento, avanços tecnológicos e forma de relacionamento entre seus pares, ou seja, o conflito entre pessoas ou na relação de consumo é tão natural como o próprio desenvolvimento de novas tecnologias para a solução do mesmo. O conflito é dissenso, decorre de expectativas, valores e interesses contrariados. Embora seja contingência da condição humana, e, portanto,

---

<sup>204</sup> MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: O novo regime das relações contratuais. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 229.

<sup>205</sup> *Ibidem*.

algo natural, numa disputa conflituosa costuma-se tratar a outra parte como adversária, infiel ou inimiga<sup>206</sup>.

O que, em um primeiro momento, é algo comum da natureza humana, o conflito encontra-se potencializado pela natural evolução da relação de consumo por meio da internet, como visto anteriormente, e diante das novas tecnologias que permitem acesso a espaços nunca antes imaginados. Neste cenário, encontra-se com uma avalanche de processos judiciais, como observado no relatório do CNJ, denominado *Relatório Justiça em Números 2020* (ano-base 2019). São 77,1 milhões de processos em tramitação que aguardam alguma solução definitiva<sup>207</sup>. Outro fator relevante que deve-se anotar é o cenário de pandemia causada pela COVID-19 que permitiu emplacar ainda mais cenários de conflito.

Veja-se que desde 2015 o Código de Processo Civil (art. 3º, §3º) encerrou as questões duvidosas na forma de utilização de meios alternativos de solução de conflito. Os Juizados Especiais também possuem tal normativa, como a Lei 9.099/95 em seu art. 3º e a Lei 10.259/01 também no artigo 3º. Registra-se que tal passo foi determinante mediante ao aumento de demandas no Judiciário, por vezes, advindas dos desacordos em transações realizadas virtualmente.

Com a crescente onda de negócios virtuais, é natural o surgimento e desenvolvimento de tecnologias que possam contribuir para a solução do conflito também de forma virtual, capitaneadas pelo novo modo de interconectividade, como explica José Lassale:

Hoje, a economia capitalista do século 21 adota um modelo cognitivo de prosperidade apoiado em dados, que substituirá o trabalho físico como o valor sobre o qual o capitalismo foi fundado após a Revolução Industrial. Os dados já são a matéria-prima da qual brota a riqueza, divulgada por uma rede de plataformas que gerem a soma da cooperação coletiva e do conhecimento como fontes de valor para a nova economia cognitiva<sup>208</sup>. (tradução nossa).

Deste modo, a desjudicialização na justiça brasileira é ponto importante para o sistema, para a empresa e, por fim, ao consumidor. De fato, a desjudicialização é

---

<sup>206</sup> VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5. ed. São Paulo: Método, 2016, p. 21.

<sup>207</sup> BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Justiça em números**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 05 set. 2020.

<sup>208</sup> LASSALE, José María. **Ciberleviatán - El colapso de la democracia liberal frente a la revolución digital**. Barcelona: Arpa, 2019, p. 33.

pauta do CNJ, dos órgãos de defesa do consumidor, das empresas, das universidades e de todo o sistema jurídico. A população ainda está acostumada com a figura do magistrado que realiza a ponte entre empresa e consumidor, arbitrando as partes na melhor solução, embora, a solução dever-se-ia partir dos integrantes da relação de consumo, e não deve-se imaginar como utópico este cenário, pois trata-se de uma mudança no *mindset* de todos os interlocutores.

Para que isso ocorra, os ODRs são métodos alternativos de resolução de conflito que podem contribuir significativamente para a desjudicialização, em razão do diálogo entre os atores da relação de consumo, permitindo uma solução pacífica e harmoniosa. O próprio Judiciário está atento nesta alteração de pensamento e vem contribuindo para que tal fato seja verdadeiro. Veja-se o Agravo de Instrumento n. 4028110-34.2019.8.24.0000, da cidade de Joinville, sob a relatoria da desembargadora Janice Ubialli:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO C/C PEDIDO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. **DECISÃO QUE SUSPENDEU A DEMANDA** PELO PRAZO DE 30 (TRINTA) DIAS PARA QUE A PARTE AUTORA PROMOVESSE O REGISTRO DE SEUS PEDIDOS NA FERRAMENTA DENOMINADA "**CONSUMIDOR.GOV.BR**", SOB PENA DE DESISTÊNCIA DE DESIGNAÇÃO DE FUTURA AUDIÊNCIA CONCILIATÓRIA. PLATAFORMA QUE VISA ESTIMULAR A SOLUÇÃO CONSENSUAL DO LITÍGIO. DECISÃO ESCORREITA.

Consoante definiu o Supremo Tribunal Federal "a instituição de condições para o regular exercício do direito de ação é compatível com o art. 5º, XXXV, da Constituição. Para se caracterizar a presença de interesse em agir, é preciso haver necessidade de ir a juízo" (RE n. 631.240, rel. Min. Roberto Barroso, j. em 16-12-2016). A sociedade não deve esperar ou depender apenas da tutela jurisdicional para buscar a solução de conflitos, mormente no contexto da realidade sociopolíticoeconômica brasileira e do aumento da quantidade de conflitos submetidos ao Poder Judiciário (Watanabe, Kazuo). RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJ-SC, Agravo de Instrumento 4028110-34.2019.8.24.0000, Relator Janice Gourlart Garcia Ubialli, data do julgamento em 26-5-2020, Quarta Câmara de Direito Comercial). (grifos nossos).

Neste mesmo agravo, a desembargadora chama a atenção evidenciando outros julgados, como destacam-se:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SUSPENSÃO PARA CONCILIAÇÃO EXTRAJUDICIAL. PROGRAMA DE **ESTÍMULO AO USO DOS MECANISMOS VIRTUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**. ACESSO A JUSTIÇA.

1. Considerando que o pedido formulado na inicial está albergado na plataforma para busca de uma solução extrajudicial satisfativa, entende-se

eskorreita a decisão agravada, na medida em que se apresenta imprescindível a utilização de formas alternativas para a solução dos conflitos, a fim de garantir maior eficiência a Máquina Estatal, oportunizando o uso de meios que antecedem à judicialização. 2. Acentua-se que o Programa de Estímulo ao Uso dos Mecanismos Virtuais de Solução de Conflitos é um dos meios colocado à disposição da sociedade para tentar **minimizar a avalanche de processos que massificam o Sistema de Justiça**, retirando do Judiciário melhores e maiores condições do enfrentamento das causas verdadeiramente complexas, que, estas sim, necessitam da intervenção judicial, e, contribuindo, também, para a diminuição do custo do processo que ao fim e ao cabo, favorecerá o acesso, ainda, a um maior número de brasileiros. 3. Agravo de Instrumento conhecido e improvido. 4. Unanimidade<sup>209</sup>. (grifo nosso).

E por fim, um terceiro julgado que exemplifica que há várias tentativas do Judiciário em orientação a sociedade consumerista permitindo clarificar a célere justiça, remonta outrora, demais julgados. Vejamos:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL. **PROJETO SOLUÇÃO-DIRETA CONSUMIDOR**. SUSPENSÃO DA AÇÃO. SOBRESTAMENTO. POSSIBILIDADE. Já se passaram décadas desde que Mauro Cappelletti indicou, como terceira onda renovatória do processo civil, a necessidade de identificação de situações que preferencialmente não devem ser equacionadas pela justiça ordinária, mas sim direcionadas para mecanismos alternativos de resolução de conflitos, tais como a mediação, arbitragem e outros. Assim, **a iniciativa da Secretaria Nacional do Consumidor**, do Ministério da Justiça, em parceria com o Poder Judiciário, instituindo o projeto "Solução Direta Consumidor" **está perfeitamente afinado com todas as modernas tendências contemporâneas**. Ou seja, a sociedade civil não pode suportar o custo de que Judiciário seja a primeira instituição a ser procurada para resolver os mais diversos problemas da vida de relação. Isso porque há um custo orçamentário enorme para a manutenção do Judiciário, que não pode e não deve ser ultrapassado. Portanto, o Judiciário deve ser a "última praia", ou seja, **quando realmente falharem os demais mecanismos disponíveis para solucionar conflitos, tem, sim, a parte, o direito constitucional de acesso à jurisdição**. Todavia, quando o sistema propicia mecanismos ágeis, sem custo, para tendencialmente resolver de forma mais efetiva e rápida o litígio, é razoabilíssimo que se exija que a parte deles se utilize antes de ajuizar sua demanda. É de se manter, portanto, a decisão da origem, que determinou a suspensão do feito pelo prazo de 30 dias para que a parte demonstre ter tentado resolver a questão administrativamente. AGRAVO DE INSTRUMENTO DESPROVIDO<sup>210</sup>. (grifo nosso).

<sup>209</sup> MARANHÃO. I - Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão. Agravo de Instrumento n. 0804411-73.2018.8.10.0000, relator Des. Ricardo Duailibe. Data de tramitação: 23/05/2018 a 26/11/2019. **JusBrasil**, 2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/processos/192316898/processo-n-0804411-732018810000-do-tjma>. Acesso em: 07 jan. 2021.

<sup>210</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Agravo de Instrumento n. 70063985626, relatora Desa. Iris Helena Medeiros Nogueira, redator Des. Eugênio Facchini Neto. Data Publicação: 03/09/2015, Julgamento: 26/08/2015. **JusBrasil**, 2015. Disponível em: <https://tj-rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/227766840/agravo-de-instrumento-ai-70063985626-rs>. Acesso em: 07 jan. 2021.

Desta feita, entende-se que o site consumidor.gov.br é um importante meio de ODR para auxiliar a desjudicialização. As decisões trazem luz à forma como os consumidores podem acessar a justiça e ter o seu direito atendido sem a utilização do Poder Judiciário. Outra decisão importante para o fortalecimento deste sistema é a integração do Processo Judicial Eletrônico (PJe) e o consumidor.gov. Ações consumeristas representam mais de 10% dos processos do país, o que corresponde a cerca de 10 milhões de processos<sup>211</sup>. Com a intenção de desjudicialização, o Ministério da Justiça poderá fomentar maior diálogo com as partes restando ações no Poder Judiciário que, facilmente, podem ser resolvidas entre as partes.

Muito embora este fenômeno seja novo, o conceito de ODR e seus métodos diversos não os são. Um dos primeiros conceitos de comércio eletrônico dá-se pela plataforma de vendas eBay<sup>212</sup>. Diante das relações de conflito advindas destas negociações, o eBay rapidamente construiu uma plataforma para a solução de conflitos versando sobre prazo de entregas, produtos, pagamentos e demais assuntos que poderiam, no futuro, tornar-se um problema jurídico. Tal plataforma é pioneira à época, meados de 1999, pois permitia a solução do conflito de forma amigável entre as partes sem a necessidade da tutela do Estado para a solução.

É interessante pensar neste modelo, pois a plataforma permite, em uma linha de raciocínio própria para a solução, guiar o usuário mediante perguntas direcionadas a solucionar o problema com o auxílio de algoritmos e inteligência artificial. E caso ocorram intempéries para a solução entre consumidor e empresa, a própria plataforma permite a contratação de um mediador para auxiliar na solução em definitivo<sup>213</sup>.

Tal modelo pioneiro de negociação permitiu o avanço de tecnologias com este escopo e demais técnicas, cada vez mais avançadas, de usabilidade e de persuasão permitindo criar ambientes virtuais satisfatórios aos consumidores para a solução do

---

<sup>211</sup> BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Integração do Consumidor.gov.br ao PJe irá diminuir judicialização entre empresas e consumidores**. 08 out. 2019. Brasília: DF, 2019. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1570544381.96>. Acesso em: 05 set. 2020.

<sup>212</sup> KATSH, Ethan; RULE, Colin. What We Know and Need to Know About Online Dispute Resolution. **South Carolina Law Review**, v. 67, p. 329, 2016. Disponível em: [https://www.americanbar.org/content/dam/aba/images/office\\_president/katsh\\_rule\\_whitepaper.pdf](https://www.americanbar.org/content/dam/aba/images/office_president/katsh_rule_whitepaper.pdf). Acesso em: 05 set. 2020.

<sup>213</sup> BECKER, Daniel; LAMEIRÃO, Pedro. **Online Dispute Resolution (ODR) e a Ruptura no Ecossistema da Resolução de Disputas**. AB2L, 27 ago. 2017. Disponível em: <https://ab2l.org.br/online-dispute-resolution-odr-e-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas>. Acesso em: 05. set. 2020.

conflito. Ou seja, para Katsh e Rule, os ODRs nada mais são do que “a aplicação de informações e tecnologia de comunicação para a prevenção, gestão e resolução de disputas<sup>214</sup>”. Transcreve-se, a seguir, o entendimento de Daniel Arbix sobre ODR:

ODR é a resolução de controvérsias em que as tecnologias de informação e comunicação não se limitam a substituir canais de comunicação tradicionais, mas agem como vetores para oferecer às partes ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos convencionais de dirimir conflitos [...] sendo que os ODR são “uma nova porta” para solucionar conflitos que talvez não possam ser dirimidos por mecanismos tradicionais de resolução de controvérsias<sup>215</sup>.

O conceito de ODR, para Gabriela Lima e Gustavo Feitosa, apresenta-se a seguir:

A chamada ODR consiste na utilização da tecnologia da informação e da comunicação no processo de solução de conflitos, seja na totalidade do procedimento ou somente em parte deste. Dentre os procedimentos que podem adotar o modelo da ODRs, estão a arbitragem, a mediação, a conciliação ou a negociação, que o fazem por intermédio de ferramentas automatizadas (total ou parcialmente). Essa solução representa uma forma de virtualização plena, em que um procedimento nasce e morre no ambiente virtual, sem necessidade de passar por etapas presenciais ou no espaço forense<sup>216</sup>.

Fernando Amorim tece comentários explicando a evolução do ODR a partir da *Alternative Dispute Resolution* (ADR), como observado:

Os modos de Resolução Online de Litígios (Online Dispute Resolution - ODR) consistem, portanto, na utilização dos recursos da tecnologia para a Resolução Alternativa de Litígios - ADR, quer sejam estes decorrentes exclusivamente das relações jurídicas firmadas no ciberespaço, quer sejam originários de relações jurídicas constituídas no mundo dito “físico”. Nesse sentido, ODR pode ser considerado espécie do gênero ADR. Mas seria demasiado simplista imaginar que os meios de Resolução Online Litígios sejam reduzidos a uma simples expressão dos meios de Resolução Alternativa de Controvérsias. As possibilidades de utilização da tecnologia para a resolução de litígios são imensas e envolvem questões complexas, tanto do ponto de vista teórico quanto sob o prisma tecnológico, como, por exemplo, a utilização de inteligência artificial para fornecer uma solução para o conflito. [...] Sob uma perspectiva mais pragmática, os sistemas

<sup>214</sup> KATSH, Ethan; RULE, Colin. What We Know and Need to Know About Online Dispute Resolution. **South Carolina Law Review**, v. 67, 2016, p. 329. Disponível em: [https://www.americanbar.org/content/dam/aba/images/office\\_president/katsh\\_rule\\_whitepaper.pdf](https://www.americanbar.org/content/dam/aba/images/office_president/katsh_rule_whitepaper.pdf). Acesso em: 05 set. 2020.

<sup>215</sup> ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução Online de Controvérsias**. São Paulo: Editora Intelecto, 2017, p. 57.

<sup>216</sup> LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online Dispute Resolution (ODR): A solução de Conflitos e as novas tecnologias. **Revista do Direito**, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set./dez. 2016, p. 54-55.

informatizados e as plataformas de transmissão e recepção de dados constituem um terceiro interveniente no processo de conciliação, ou até mesmo podem constituir um quarto sujeito, nos casos da mediação e da arbitragem online<sup>217</sup>.

Esta observação é importante, pois o ODR nada mais é do que a evolução da ADR advinda dos novos conceitos tecnológicos tão crescentes à época atual que auxilia os dissensos mediante o ambiente virtual/eletrônico.

Tais métodos de auxílio na resolução do conflito permitem adequar novos cenários positivos ao consumidor, objetivando maior celeridade e menos burocracia. Estes métodos não foram criados para substituir os métodos atuais, mas são catalizadores de uma nova fase, de um novo momento: a imperiosidade para a desjudicialização e a oportunidade cristalina de automação por robôs em substituição aos processos presenciais. Traz-se à baila importante observação feita por José Nalini sobre o Desafio da Disrupção Digital e seus efeitos da transformação digital:

A robotização é gradual. Já chegou na medicina, principalmente na elaboração de diagnósticos mais precisos e confiáveis. Aproxima-se de profissões tradicionais, como o motorista de caminhão. Avalia-se em 80% a possibilidade dessa atividade desaparecer, substituída pelo condutor autônomo. Até insuspeitas funções, como a de cozinheiro de *fast food* tendem a ser substituídas, com vantagens, pela automação<sup>218</sup>.

Este cenário de robotização, inclusive, está mais evidente em razão do distanciamento social devido a COVID-19 e a necessidade de audiências virtuais para rapidamente atender a mudança, ao novo normal, no intuito do atendimento à sociedade consumerista. As ações e respostas rápidas aos mais variados tipos de conflito permitem solucionar disputas consumeristas, demandas trabalhistas, litígios civis e de família, dentre outras controvérsias, de modo versátil e rápido, principalmente quando tem-se o direcionamento da emenda 45/2004:

A EC n. 45/2004 introduziu norma que assegura a razoável duração do processo judicial e administrativo (art. 5º, LXXVIII). Positiva-se, assim, no direito constitucional, orientação há muito perfilhada nas convenções internacionais sobre direitos humanos e que alguns autores já consideravam implícita na ideia de proteção judicial efetiva, no postulado da dignidade da

---

<sup>217</sup> AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. **Pensar: Revista de Ciências Jurídicas**, Fortaleza, CE, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago. 2017, p. 515.

<sup>218</sup> NALINI, José Renato. DDD: Desafio da Disrupção Digital. **Revista Justiça e Cidadania**. 20 fev. 2018. Edição 210. Disponível em: <https://www.editorajc.com.br/ddd-desafio-da-disrupcao-digital>. Acesso em: 06. set. 2020.

pessoa humana e na própria ideia de Estado de Direito. A duração indefinida ou ilimitada do processo judicial afeta não apenas e de forma direta a ideia de proteção judicial efetiva, como compromete de modo decisivo a proteção da dignidade da pessoa humana. Dessarte, a Constituição conferiu significado especial ao princípio da dignidade humana como postulado essencial da ordem constitucional (art. 1º, III, da CF/88). O Estado está vinculado ao dever de respeito e proteção do indivíduo contra exposição a ofensas ou humilhações. Assim, tendo em vista a indissociabilidade entre proteção judicial efetiva e prestação jurisdicional em prazo razoável, e a ausência de autonomia desta última pretensão, é que julgamos pertinente tratar da questão relativa à duração indefinida ou desmesurada do processo no contexto da proteção judicial efetiva. O reconhecimento de um direito subjetivo a um processo célere – ou com duração razoável – impõe ao Poder Público em geral e ao Poder Judiciário, em particular, a adoção de medidas destinadas a realizar esse objetivo<sup>219</sup>.

Para Paulo Branco e Gilmar Mendes, existe um trinômio composto pelos princípios da razoável duração do processo judicial, da celeridade processual e do princípio da dignidade da pessoa humana. Partindo desta premissa, o ODR é uma tecnologia que pode trazer diversos benefícios para as empresas que se dispõem a utilizá-la como também no auxílio à desburocratização do Judiciário e na desjudicialização, tão em voga nestes últimos anos.

Mais do que isso, contribui para uma solução do litígio infinitamente mais eficiente, os limites fronteiriços e de tempo são superados, pois a internet é uma tecnologia sem fronteiras. Existe uma economia sem precedentes pelo ODR ao comparar os custos processuais, por meio de métodos disruptivos de consenso as soluções podem ser feitas de forma criativa, restabelecendo a perspectiva positiva entre as partes envolvidas, o que permite maiores índices de solução dos conflitos.

O próprio uso da internet vem contribuindo para o crescimento das soluções por meio de ODR que, como visto, aumentou a proporção de negócios virtuais saindo mormente do mundo físico. Comparando a este feito, o próprio cenário implantado à força pela COVID-19 é um convite obrigatório para soluções disruptivas com mecanismos on-line. Aduz Fernando Amorim neste sentido:

No momento em que a transmissão e difusão de dados numéricos ultrapassa as fronteiras físicas entre os países, encurtando distâncias e aproximando os indivíduos, resta evidente que os processos tradicionais de que fazem uso os meios de Resolução Alternativa de Conflitos tornam-se cada vez mais irrelevantes, quiçá obsoletos. Assim ocorre porque os ADR fundam-se basicamente na resolução de conflitos face-a-face, ou F2F (*face-to-face*), tornando o acesso a esses meios de resolução de litígios por vezes

---

<sup>219</sup> BRANCO, Paulo Gustavo Gonet; MENDES, Gilmar Ferreira. **Curso de direito constitucional**. 13. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 603.

inacessível do ponto de vista econômico. As longas distâncias que podem separar os litigantes inviabilizam o recurso aos meios tradicionais de resolução de controvérsias, sejam tais meios jurisdicionais ou não<sup>220</sup>.

Ademais, negócios e soluções físicas tornaram-se praticamente inviáveis neste período de pandemia. Destaca-se o pioneirismo do PROCON Estadual do Rio de Janeiro que realizou sua primeira audiência virtual em 04 de julho de 2020 frente ao cenário pandêmico no qual o Brasil se encontra. No intuito de evitar aglomerações no órgão e diante do crescente aumento, o PROCON optou em realizar tal procedimento, cuja experiência, para todos os envolvidos, mostrou-se muito positiva e rápida<sup>221</sup>.

A exemplo do PROCON e de outros órgãos de defesa do consumidor, a usabilidade de ODR pode ter infinitas formas de aplicabilidade para a solução, versando sobre os agentes da relação de consumo. Pode-se observar uma interação entre as partes com a figura, ou não, de um terceiro neutro, ou seja, nesta negociação realizada pelo ODR há um processo de intermediação entre consumidor e empresa utilizando um terceiro neutro que permitirá uma negociação fluida objetivando um acordo por meio de mediação ou conciliação<sup>222</sup>.

A mediação e a conciliação on-line são duas formas dentre um leque maior chamado de sistema multiportas. Tal sistema permite ao consumidor acessar o que lhe melhor convém para assegurar seu direito. Este contexto será abordado com maior ênfase no próximo tópico.

### 3.5 A SOLUÇÃO DE CONFLITOS POR MEIO DO SISTEMA MULTIPORTAS ELETRÔNICO

Como observado, a primeira infância da internet foi superada e o conjunto aos diversos ambientes virtuais cresce em número recorde diante de todos os movimentos disponíveis para consumidores, empresas, órgãos de defesa do consumidor e o Sistema Judiciário.

---

<sup>220</sup> AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. **Pensar: Revista de Ciências Jurídicas**, Fortaleza, CE, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago. 2017, p. 530.

<sup>221</sup> PROCON. Programa de Proteção de Defesa do Consumidor. **PROCON-RJ realiza a primeira audiência de conciliação virtual**. Notícias. 05 ago. 2020. Disponível em: <http://www.procon.rj.gov.br/index.php/publicacao/detalhar/4515>. Acesso em: 05 ago. 2020.

<sup>222</sup> PINHEIRO, Rogerio Neiva. **Técnicas e Estratégias de Negociação Trabalhista**. 3. ed. São Paulo: LTr, 2019, p. 22.

Trata-se, portanto, de um movimento, quase natural, o desenvolvimento e crescimento de métodos alternativos para a solução de disputas consumeristas ou trabalhistas, citando apenas dois exemplos, que auxiliam o desafogamento e desburocratização do Judiciário por intermédio da internet.

O Marco Civil da Internet (Lei 12.965/15) exemplifica, de forma categórica, a inviolabilidade das informações pela internet:

Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos: I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; II - inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei; III - inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial; IV - não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização; V - manutenção da qualidade contratada da conexão à internet; VI - informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade; VII - não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei; VIII - informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais, que somente poderão ser utilizados para finalidades que: a) justifiquem sua coleta; b) não sejam vedadas pela legislação; e c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet; IX - consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais; X - exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta Lei; XI - publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet; XII - acessibilidade, consideradas as características físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário, nos termos da lei; e XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet.

Desta feita, exige-se do Direito a quebra de conceitos, que outrora, não se tinha ideia de sua existência futura. As relações entre consumidor e empresa tiveram um sobressalto diante das novas tecnologias totalmente diferentes das relações habituais, sejam por telefone ou mesmo do balcão de vendas. Eckschmidt, Magalhães e Muhr exemplificam este novo cenário:

Cada nova tecnologia tem o potencial de criar novos problemas e novas formas de solucionar os conflitos. A tecnologia tem transformado a forma como as pessoas se comunicam. Há 30 anos, 50% da população nunca havia feito uma ligação telefônica. [...] A invenção do carro criou disputas de seguro

de acidentes, os telefones criaram novos conflitos relacionados a ligações indesejadas. As inovações mudam aspectos sociais das pessoas, assim como as maneiras como alguns conflitos são abordados<sup>223</sup>.

O sistema multiportas é uma alternativa real que pode ser incorporada ao cenário brasileiro como assevera Fernanda Tartuce:

Sistema multiportas é o complexo de opções que cada pessoa tem à sua disposição para buscar solucionar um conflito a partir de diferentes métodos; tal sistema (que pode ser ou não articulado pelo Estado) envolve métodos heterocompositivos (adjudicatórios) e autocompositivos (consensuais), com ou sem a participação estatal<sup>224</sup>.

A busca pela promoção destes métodos é observada a partir do empenho das *lawtechs* e *legaltechs* para aperfeiçoar as plataformas de solução de conflito on-line onde consumidores buscam garantir o seu Direito. Os benefícios são inúmeros neste novo método, como a celeridade da solução, a facilidade de comunicação, a praticidade para resolver o conflito e a maior possibilidade de acordo, visto que a solução prima pela eficiência rápida entre as partes envolvidas.

Ademais, o próprio Judiciário entende que este ponto é relevante, inclusive, para prevenir a alta demanda após o fim da pandemia em razão da COVID-19. No webinar *A litigiosidade recorrente e a Justiça multiportas* alguns juízes discorreram sobre o tema, abordando vários aspectos, como anota o ministro Herman Benjamin: “É o próprio Judiciário reconhecendo que sozinho não pode resolver a litigiosidade existente na sociedade, e, evidentemente, abrir essas multiportas faz parte de um esforço institucional de aperfeiçoamento da forma de sua atuação”. Outro ponto bastante importante está na fala do ministro Marco Buzzi:

Já não há mais que se falar em oportunidade de se buscar métodos alternativos ou métodos mais adequados de resolução de conflitos. A meu ver, essa fase passou [...] agora, o que nós precisamos fazer é implementar esse programa em todas as comarcas, em todas as regiões. E nós estamos assistindo a um progresso imenso nos últimos poucos anos [...] e as portas viáveis para a litigiosidade recorrente são a mediação, conciliação, negociação pelos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), constelação familiar, justiça itinerante, câmaras privadas, arbitragem e outros<sup>225</sup>.

---

<sup>223</sup> ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. **Do conflito ao acordo na era digital**: meios eletrônicos para solução de conflitos. MESC. 2 ed. Curitiba: Doyen, 2016, p. 63-64.

<sup>224</sup> TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Método, 2018, p. 72.

<sup>225</sup> ENFAM. Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados. 1 vídeo (2:51:57s). 18º **Webinário Enfam** - A litigiosidade recorrente e a Justiça Multiportas. Publicado pelo Canal Enfam,

Como afirma o Ministro Marco Buzzi, os métodos viáveis para a solução da litigiosidade estão disponíveis para utilização e cada vez mais se faz necessário o seu uso. Kazuo Watanabe explica que trata-se de importantes meios para a solução de conflitos. Os ODRs são cada vez mais utilizados e incentivados no Brasil, e complementa:

Pode-se afirmar assim, sem exagero, que **os meios consensuais de solução de conflitos** fazem parte do amplo e substancial conceito de **acesso à justiça**, como critérios mais apropriados do que a sentença, em certas situações, pela possibilidade de adequação da solução à peculiaridade do conflito, à sua natureza diferenciada, às condições e necessidades especiais das partes envolvidas. Trata-se, enfim, de um modo de se alcançar a justiça com maior equanimidade e aderência ao caso concreto.

Essa é a premissa que se deve ter em mente quando se pensa em meios consensuais de solução de conflitos: adequação da solução à natureza dos conflitos e às peculiaridades e condições especiais das pessoas envolvidas. A redução do número de processos a serem julgados pelos juízes, resultado que certamente ocorrerá com a adoção deles, será mera consequência. E, sendo esses meios utilizados também na solução dos conflitos ainda não judicializados, haverá até mesmo a redução do número de processos, e não apenas da quantidade de sentenças a serem proferidas.

O que estamos querendo afirmar, com essas ponderações, é que os meios consensuais de solução de conflitos não devem ser utilizados com o objetivo primordial de se solucionar a crise de morosidade da justiça, com a redução da quantidade de processos existentes no Judiciário, e sim como uma forma de dar às partes uma solução mais adequada e justa aos seus conflitos de interesses, propiciando-lhes uma forma mais ampla e correta de acesso à justiça. [...]

Os mecanismos de resolução de disputas pela internet, denominados ODR – ‘Online Dispute Resolution’, **têm sido cada vez mais utilizados e incentivados no Brasil**. [...] tais soluções extrajudiciais encontram apoio e estão em linha com recomendações internacionais previstas nas Diretrizes da Organização das Nações Unidas sobre a Proteção dos Consumidores, que incentivam a implementação, pelas empresas, de mecanismos que facilitem o atendimento das reclamações dos consumidores, garantindo-se meios céleres, justos, transparentes, baratos, acessíveis, ágeis e eficientes na resolução de disputas, sem custos ou encargos desnecessários. [...] Ou seja, o fortalecimento de soluções alternativas de resolução de conflitos, quer pela negociação ou mediação online, também por meio do uso de tecnologia, está alinhado com a tônica do decreto do comércio eletrônico, e com o projeto de lei que busca um atendimento facilitado e eficaz ao consumidor<sup>226</sup>. (grifo nosso).

---

2020.

Disponível

em:

[https://www.youtube.com/watch?v=Nj8K8u4r8m4&list=PLa640FVOEaOgbBh4\\_De5J8mJTqPgYlsp](https://www.youtube.com/watch?v=Nj8K8u4r8m4&list=PLa640FVOEaOgbBh4_De5J8mJTqPgYlsp).

Acesso em: 06 set. 2020.

<sup>226</sup> Parecer lavrado pelo Professor Kazuo Watanabe, em conjunto com Ricardo Quass Duarte e Caroline Visentini Ferreira Gonçalves, em resposta à consulta da empresa Mercado Livre Brasil. 05 de abril de 2019, p. 23-25 apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, v. 5, 2019, p. 9.

Diante de tais afirmações, carece detalhar com maior ênfase suas particularidades, prerrogativas e, por fim, como podem ser utilizadas no dia a dia junto à sociedade para trazer luz ao novo cenário da solução do conflito.

### 3.5.1 Mediação e Conciliação

Ao examinar a Resolução 125 do CNJ, verifica-se que o texto de lei trata de alternativas adequadas para a solução de conflitos mediante o sistema multiportas, contribuindo para um cenário de discussão ao considerar formas viáveis para a resolução de controvérsias por meio de dois métodos denominados de autocomposição e heterocomposição da solução de conflito<sup>227</sup>, sendo que no método de autocomposição, destaca-se a mediação e a conciliação.

A mediação e a conciliação possuem um papel significativo na resolução do conflito, pois partem da premissa de resgatar um diálogo que fora perdido nas infinitas discussões entre as partes. Não é mais possível a solução somente entre os interessados, pois houve a quebra de confiança e, portanto, entende-se que o litígio é a única solução. A pacificação oriunda do diálogo, lamentavelmente, se perde diante da inflexibilidade das partes. A mediação e a conciliação são importantes métodos jurídicos no Direito Brasileiro que auxiliam na solução do conflito entre as partes com a participação de um terceiro neutro. Petrônio Calmon explica a distinção entre os mecanismos:

A principal distinção entre os dois mecanismos não reside em seus dirigentes, mas sim no método adotado: enquanto o conciliador manifesta sua opinião sobre a solução justa para o conflito e propõe os termos do acordo, o mediador atua com um método estruturado em etapas sequenciais, conduzindo a negociação entre as partes, dirigindo o 'procedimento', mas abstendo-se de assessorar, aconselhar, emitir opinião e de propor fórmulas de acordo<sup>228</sup>.

Desta maneira, o terceiro neutro nesta interação é fundamental para o restabelecimento do diálogo e confiança entre as partes. Enquanto que na mediação, este terceiro neutro auxilia apenas como um facilitador da negociação, permitindo que as partes tomem a melhor decisão, na conciliação, o neutro age de forma a capitanear

---

<sup>227</sup> ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução Online de Controvérsias**. São Paulo: Editora Intelecto, 2017, p. 14.

<sup>228</sup> CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2007, p. 144.

a solução possibilitando que as partes cheguem à solução por meio de seu auxílio. Lília Sales conceitua a mediação como:

Um procedimento consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial – escolhida ou aceita pelas partes – age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência. As pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor a satisfaça. A mediação representa um mecanismo de solução de conflitos utilizado pelas próprias partes que, motivadas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória<sup>229</sup>.

Ao passo que a conciliação tem como intuito o acordo, produzindo efeitos de forma temporária ou definitiva no conflito, como explica Alexandre Costa:

O conciliador, tal como o negociador, ocupa tipicamente um lugar de poder, pois, embora ele não tenha autoridade para impor uma decisão às partes, as técnicas de que o conciliador se utiliza não são voltadas para fazer com que as partes reconheçam e realizem seus próprios desejos, mas têm como objetivo conduzir as partes a realizarem os objetivos do próprio conciliador, cuja função é a de propiciar um acordo, ainda que contra a vontade das partes<sup>230</sup>.

A fonte primária da mediação é promover o diálogo, restabelecendo o vínculo perdido perante o conflito e promover o fim da discussão com a mediação do tema ora em voga. Anota Vasconcelos, neste entendimento:

A mediação ou transformação de conflitos interpessoais em que os mediandos escolhem ou aceitam terceiros(s) mediador(s), com aptidão para conduzir o processo e facilitar o diálogo, a começar pelas apresentações, explicações e compromissos iniciais, sequenciando com narrativas e escutas alternadas dos mediandos, recontextualizações e resumos dos(s) mediador(s), com vistas a se contribuir a compreensão das vivências afetivas e materiais das disputas, migrar das posições antagônicas para a identificação dos interesses e necessidades comuns e para o entendimento sobre as alternativas mais consistentes, de modo que, havendo consenso, seja concretizado o acordo<sup>231</sup>.

Juan Vezzulla assevera que as técnicas de mediação trazem grande eficiência aos conflitos entre as partes como se pode observar:

---

<sup>229</sup> SALES, Lília Maia de Moraes. **A mediação de conflitos e a pacificação social**: Família, Escola e comunidade. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007, p. 23.

<sup>230</sup> COSTA, Alexandre Araújo. Cartografia dos métodos de composição de conflitos. In: AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: Editora Grupos de Pesquisa, 2003, v. 3, p. 161-201. Disponível em: [http://www.arcos.org.br/artigos/cartografia-dos-metodos-de-composicao-de-conflitos/iii-entre-mediacao-e-conciliacao#\\_ftn23](http://www.arcos.org.br/artigos/cartografia-dos-metodos-de-composicao-de-conflitos/iii-entre-mediacao-e-conciliacao#_ftn23). Acesso em: 06 set. 2020, p. 179.

<sup>231</sup> VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5. ed. São Paulo: Método, 2016, p. 60.

Mediação é a técnica privada de solução de conflitos que vem demonstrando, no mundo, sua grande eficiência nos conflitos interpessoais, pois com ela, são as próprias partes que acham as soluções. O mediador somente as ajuda a procurá-las, introduzindo, com suas técnicas, os critérios e os raciocínios que lhes permitirão um entendimento melhor<sup>232</sup>.

Assim, a mediação on-line, com regulamentação na Lei 13.140/15, pode ser usada em quase todos os casos em que utiliza-se a mediação presencial, desafogando o Judiciário e permitindo rapidez nas soluções dos conflitos. Ou seja, neste evento de autocomposição, conduzida de forma a resolver o litígio, é parte importante para assegurar melhores instrumentos à sociedade, como explica Kazuo Watanabe:

A mediação, desde que bem organizada e praticada com qualidade, é um poderoso instrumento de estruturação melhor da sociedade civil. Por meio dela, vários segmentos sociais poderão participar da mencionada obra coletiva, de construção de uma sociedade mais harmoniosa, coesa e com acesso à ordem jurídica justa<sup>233</sup>.

Por meio da plataforma on-line, o mediador cria um ambiente onde será realizada a reunião virtual e todo o processo de negociação é feito entre as partes de forma simples e segura. Ou seja, o papel do mediador é de formar o diálogo entre as partes para a busca da solução do conflito e restabelecer a confiança e a responsabilidade que ora foi perdida pela origem do litígio, permitindo a criação de vantagens, como a rapidez na solução, até a forma de acesso sem a necessidade de deslocamento, podendo ser feito a partir de uma simples conexão de internet.

De tal modo, ao observar-se as mediações ou conciliações presenciais, notam-se requisitos mínimos para a realização do modo virtual. O manual de mediação judicial traz luz sobre o comportamento do mediador nestas audiências virtuais:

Aplicar diferentes técnicas auto compositivas de acordo com a necessidade de cada disputa; Escutar a exposição de uma pessoa com atenção, utilizando de determinadas técnicas de escuta ativa (ou escuta dinâmica) – a serem examinadas posteriormente; Inspirar respeito e confiança no processo; Administrar situações sem que os ânimos estejam acirrados; Estimular as partes a desenvolverem soluções criativas que permitam a compatibilização dos interesses aparentemente contrapostos; Examinar os fatos sob uma nova ótica para afastar perspectivas judicantes ou substituí-las por perspectivas

---

<sup>232</sup> VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e Prática da Mediação**. Paraná: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 1998, p. 15.

<sup>233</sup> WATANABE, Kazuo. Mediação como política pública social e judiciária. **Mediação e Conciliação. Revista do Advogado** / Associação dos Advogados de São Paulo (AASP)., v. 34, n. 123, p. 35–39, ago., 2014, p. 38.

conciliatórias; Motivar todos os envolvidos para que prospectivamente resolvam as questões sem atribuição de culpa; Estimular o desenvolvimento de condições que permitam a reformulação das questões diante de eventuais impasses; Abordar com imparcialidade, além das questões juridicamente tuteladas, todas e quaisquer questões que estejam influenciando a relação (social) das partes<sup>234</sup>.

Não há de se discutir os princípios norteadores dos institutos neste momento, entretanto, insta salientar que a mediação e a conciliação são importantes meios para a solução de conflitos entre partes em litígio, fundamentados na lei 13105/2015, instituídos no artigo 165 e seus parágrafos. O CNJ explica que trata-se de uma prerrogativa daqueles que possuem processos na justiça e completa que a mediação e a conciliação “pacifica o litígio por se tratar de um ato espontâneo, voluntário e de comum acordo entre as partes”<sup>235</sup>.

### 3.5.2 Arbitragem On-line

A arbitragem é regulada pela lei 9.307/96, posteriormente alterada pela lei 13.129/15, chamada comumente de Lei da Arbitragem, versando sobre temas mais complexos ou que não houve êxito nas fases da conciliação ou mediação, conforme anota a lei 9099/95, que trata sobre os juizados especiais cíveis em seu artigo 24: “não obtida a conciliação, as partes poderão optar, de comum acordo, pelo juízo arbitral, na forma prevista nesta lei”.

Destaca Leoncio Otazo que a arbitragem on-line pode ser uma alternativa para a resolução de conflito:

A Arbitragem Virtual ou Eletrônica, podemos defini-la como a resolução de conflitos ou solução de controvérsias ou possíveis litígios que surjam entre as partes, eletronicamente, por meio de arbitragem [...]. Esta Arbitragem on-line (on-line) é caracterizada pelo fato de o procedimento ocorrer por meios telemáticos<sup>236</sup>. (tradução nossa).

<sup>234</sup> BRASIL. ENAM. **Manual de Mediação Judicial**. Ministério da Justiça, Brasília. 4 ed. Brasília: AGBR 2012, p. 73.

<sup>235</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Conciliação e Mediação**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-aco-es/conciliacao-e-mediacao/>. Acesso em: 19 set. 2020.

<sup>236</sup> “A Arbitragem Virtual ou Eletrônica, podemos defini-la como a resolução de conflitos ou solução de controvérsias ou possíveis litígios que surjam entre as partes, eletronicamente, por meio de arbitragem [...]. Esta Arbitragem online (online) caracteriza-se pelo facto de o procedimento decorrer por meios virtuais”. OTAZO, Leoncio Landáez. Reflexiones para la comprensión de la tecnología de la información y la comunicación (internet, comércio electrónico y leyes de la materia). **Revista Anuario del Instituto de Derecho Comparado**, n. 29, 2006, p. 245-302. Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo, Venezuela. Disponível em: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc29/art9.pdf>. Acesso em: 19 set. 2020, p. 251.

O art. 3º da Lei nº 9.307/96 é claro em afirmar: “As partes interessadas podem submeter a solução de seus litígios ao juízo arbitral mediante convenção de arbitragem, assim entendida a cláusula compromissória e o compromisso arbitral.” Entretanto, o tema paira sobre uma controvérsia diante da redação do art. 51, VII do CDC que reza:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:  
VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

Percebe-se que o legislador adotou a vedação da arbitragem nas relações de consumo, não podendo aplicá-la a todos os casos. De fato, o correto é avaliar cada caso, entendendo a aplicabilidade ou não do art. 51, VII. Assevera Nelson Nery Júnior<sup>237</sup>:

Não se pode tolerar, por flagrante inconstitucionalidade, a exclusão, pela lei, da apreciação de lesão a direito pelo Poder Judiciário, que não é o caso do juízo arbitral. O que se exclui pelo compromisso arbitral é o acesso à via judicial, mas não à jurisdição. Não se poderá ir à justiça estatal, mas a lide será resolvida pela justiça arbitral. Em ambas há, obviamente, a atividade jurisdicional.

Desta forma, verifica-se que a escolha pela arbitragem afasta tão somente o acesso à via judicial, mas não afasta a jurisdição, pois o juiz arbitral tem o poder de dizer o direito. Não há proibição de composição de litígios de consumo quando acordado entre as partes. “A interpretação a contrário sensu da norma sob comentário indica que, não sendo determinada compulsoriamente, é possível instituir-se a arbitragem”<sup>238</sup>. Por fim, Nelson Nery conclui<sup>239</sup>:

A opção pela solução do litígio no juízo arbitral, bem como a escolha da pessoa do árbitro, é questão que deve ser deliberada equitativa e equilibradamente pelas partes, sem que haja preeminência de uma sobre a outra. [...]. Com isso queremos dizer que é possível, nos contratos de consumo, a instituição de cláusula de arbitragem, desde que obedecida, efetivamente, a bilateralidade na contratação e a forma da manifestação da vontade, ou seja, de comum acordo.

<sup>237</sup> NERY JÚNIOR, Nelson. Da Proteção Contratual - arts. 46 a 54. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrini. *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor** – comentado pelos autores do Anteprojeto. 9. ed, v. I, p. 504-638 Rio de Janeiro: Forense, 2007, p. 591-592.

<sup>238</sup> NERY JÚNIOR, Nelson. Da Proteção Contratual - arts. 46 a 54. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrini. *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor** – comentado pelos autores do Anteprojeto. 9. ed, v. I. p. 504-638. Rio de Janeiro: Forense, 2007, p. 592.

<sup>239</sup> *Ibidem*, p. 593.

No Recurso Especial 1.189.050, sob a relatoria do Ministro Luis Felipe Salomão, decide-se que é válida a convenção de arbitragem, desde que o próprio consumidor venha a tomar a iniciativa. Veja-se:

DIREITO PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. CONTRATO DE FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO. CONTRATO DE ADESÃO. CONVENÇÃO DE ARBITRAGEM. POSSIBILIDADE, RESPEITADOS DETERMINADAS EXCEÇÕES.

1. Um dos nortes a guiar a Política Nacional das Relações de Consumo é exatamente o incentivo à **criação de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo** (CDC, art. 4º, § 2º), inserido no contexto de facilitação do acesso à Justiça, dando concretude às denominadas "ondas renovatórias do direito" de Mauro Cappelletti. 2. Por outro lado, o art. 51 do CDC assevera serem nulas de pleno direito "as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem". **A mens legis é justamente proteger aquele consumidor**, parte vulnerável da relação jurídica, a não se ver compelido a consentir com qualquer cláusula arbitral. 3. Portanto, ao que se percebe, em verdade, **o CDC não se opõe a utilização da arbitragem na resolução de conflitos de consumo, ao revés, incentiva a criação de meios alternativos de solução dos litígios**; ressalva, no entanto, apenas, a forma de imposição da cláusula compromissória, que não poderá ocorrer de forma impositiva. 4. Com a mesma *ratio*, a Lei n. 9.307/1996 estabeleceu, como regra geral, o respeito à convenção arbitral, tendo criado, no que toca ao contrato de adesão, mecanismos para proteger o aderente vulnerável, nos termos do art. 4º, § 2º, justamente porque nesses contratos prevalece a desigualdade entre as partes contratantes. 5. **Não há incompatibilidade entre os arts. 51, VII, do CDC e 4º, § 2º, da Lei n. 9.307/96**. Visando conciliar os normativos e garantir a maior proteção ao consumidor é que entende-se que a cláusula compromissória só virá a ter eficácia caso este aderente venha a tomar a iniciativa de instituir a arbitragem, ou concorde, expressamente, com a sua instituição, não havendo, por conseguinte, falar em compulsoriedade. Ademais, há situações em que, apesar de se tratar de consumidor, não há vulnerabilidade da parte a justificar sua proteção. 6. Dessarte, a instauração da arbitragem pelo consumidor vincula o fornecedor, mas a recíproca não se mostra verdadeira, haja vista que a propositura da arbitragem pelo peticitante depende da ratificação expressa do oblato vulnerável, não sendo suficiente a aceitação da cláusula realizada no momento da assinatura do contrato de adesão. Com isso, evita-se qualquer forma de abuso, na medida em o consumidor detém, caso desejar, o poder de libertar-se da via arbitral para solucionar eventual lide com o prestador de serviços ou fornecedor. É que a recusa do consumidor não exige qualquer motivação. Propondo ele ação no Judiciário, haverá negativa (ou renúncia) tácita da cláusula compromissória. 7. Assim, **é possível a cláusula arbitral em contrato de adesão de consumo quando não se verificar presente a sua imposição pelo fornecedor ou a vulnerabilidade do consumidor, bem como quando a iniciativa da instauração ocorrer pelo consumidor ou, no caso de iniciativa do fornecedor, venha a concordar ou ratificar expressamente com a instituição, afastada qualquer possibilidade de abuso**. 8. Na hipótese, os autos revelam contrato de adesão de consumo em que fora estipulada cláusula compromissória. Apesar de sua manifestação inicial, a mera propositura da presente ação pelo consumidor é apta a demonstrar o seu desinteresse na adoção da arbitragem - não haveria a exigível ratificação posterior da cláusula -, sendo que o recorrido/fornecedor não aventou em sua defesa qualquer das exceções que afastariam a jurisdição estatal, isto é: que o recorrente/consumidor detinha, no momento da pactuação, condições de equilíbrio com o fornecedor - não haveria

vulnerabilidade da parte a justificar sua proteção; ou ainda, que haveria iniciativa da instauração de arbitragem pelo consumidor ou, em sendo a iniciativa do fornecedor, que o consumidor teria concordado com ela. Portanto, é de se reconhecer a ineficácia da cláusula arbitral. 9. Recurso especial provido<sup>240</sup>. (grifos nossos).

Observa-se, neste julgado, a intenção de afastar qualquer abuso junto ao consumidor; ao contrário, o consumidor possui total liberdade de solucionar seu problema via arbitral ou mesmo no Judiciário a *posteriori*, pois a recusa – pelo consumidor – não exige qualquer motivação. A propositura de demanda judicial pelo consumidor deverá ser entendida como renúncia tácita à cláusula compromissória e demonstra que o STJ busca uma solução mais conciliadora e razoável. Sem dúvida, o posicionamento do Tribunal com esta decisão, fixa objetivamente os pressupostos necessários à instituição da arbitragem nas relações de consumo.

O Recurso Especial 1753041, sob a relatoria da Ministra Nancy Andrighi, afirma que é possível aplicar a via arbitral como tipo de solução extrajudicial nos contratos de adesão, desde que seguidos e observados à concordância entre as partes, e ainda, a possibilidade de o consumidor optar por ingressar junto à Justiça para ter seu direito resguardado, veja-se:

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL CUMULADA COM RESTITUIÇÃO DE QUANTIA PAGA. CONVENÇÃO DE ARBITRAGEM. CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. CONTRATO DE ADESÃO.

1. Ação de rescisão contratual cumulada com restituição de quantia paga, em virtude de contrato de compra e venda de imóvel firmado entre as partes. 2. Ação ajuizada em 03/08/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 23/07/2018. Julgamento: CPC/2015. 3. O propósito recursal é definir se é válida cláusula compromissória arbitral inserida em contrato de adesão, notadamente quando há relação de consumo entre as partes. 4. **Com a promulgação da Lei de Arbitragem, passaram a conviver, em harmonia, três regramentos de diferentes graus de especificidade:** (i) a regra geral, **que obriga a observância da arbitragem quando pactuada pelas partes**, com derrogação da jurisdição estatal; (ii) a regra específica, **contida no art. 4º, § 2º, da Lei nº 9.307/96 e aplicável a contratos de adesão genéricos**, que restringe a eficácia da cláusula compromissória; e (iii) a regra ainda mais específica, **contida no art. 51, VII, do CDC**, incidente sobre contratos derivados de relação de consumo, sejam eles de adesão ou não, impondo a nulidade de cláusula que determine a utilização compulsória da arbitragem, ainda que satisfeitos os requisitos do art. 4º, § 2º, da Lei nº 9.307/96. 5. O art.

<sup>240</sup> BRASIL. STJ. Recurso Especial: REsp: 1189050 SP 2010. Relator: Min. Luis Felipe Salomão. T4 – Quarta Turma. Data de julgamento: 01.03.2016. Data da publicação: DJe: 14.03.2016. **JusBrasil**, 2010. RSTJ, v. 242, p. 619. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/861898209/recurso-especial-resp-1189050-sp-2010-0062200-4/inteiro-teor-861898364?ref=juris-tabs>. Acesso em: 08 jan. 2021.

51, VII, do CDC limita-se a vedar a adoção prévia e compulsória da arbitragem, no momento da celebração do contrato, mas não impede que, posteriormente, diante de eventual litígio, havendo consenso entre as partes (em especial a aquiescência do consumidor), seja instaurado o procedimento arbitral. 6. Na hipótese sob julgamento, a atitude do recorrente (consumidor) de promover o ajuizamento da ação principal perante o juízo estatal evidencia, ainda que de forma implícita, a sua discordância em submeter-se ao procedimento arbitral, não podendo, pois, nos termos do art. 51, VII, do CDC, prevalecer a cláusula que impõe a sua utilização, visto ter-se dado de forma compulsória. 7. Recurso especial conhecido e provido<sup>241</sup>. (Grifos nossos).

Neste julgado, há uma avaliação importante que versa sobre a incompatibilidade entre as leis consumeristas e a lei de arbitragem. Explica a Ministra que o CDC limita-se a vedar a adoção prévia e compulsória desse tipo de solução extrajudicial no momento da celebração do contrato, mas não impede que, posteriormente, havendo consenso entre as partes, instaure-se o procedimento arbitral diante de eventual litígio. Ademais, é totalmente crível observar que após a promulgação da Lei da Arbitragem, existem 3 graus diferentes de especificidade.

Em evento realizado em agosto de 2019, os ministros do Superior Tribunal de Justiça (STJ) destacaram o crescente papel da arbitragem como mecanismo de solução extrajudicial de conflitos. O ministro Luis Felipe Salomão afirmou que:

As soluções extrajudiciais de resolução de conflitos não crescem à sombra do insucesso ou não da jurisdição estatal. Ao contrário, representam o avanço do processo civilizatório da humanidade, que, de maneira consciente, busca mecanismos de pacificação social eficientes<sup>242</sup>.

Além disso, a arbitragem on-line ou a cyber-arbitragem é um importante mecanismo na solução de consumo, pois tal método pode ser classificado como célere diante da rapidez que se tem na condução do processo quando comparado com ao Sistema Judiciário. O destaque para este método é a possibilidade de solução com certa rapidez, principalmente quando depara-se com conflitos oriundos da relação de consumo. Tendo como premissa a celeridade para a solução do conflito, anota Thiago Rodvalho neste sentido:

---

<sup>241</sup> BRASIL. STJ. Recurso Especial: REsp: 1753041 GO 2018. Relatora: Min. Nancy Andrighi. T3, terceira turma. Data de julgamento: 18.09.2018. Data da publicação: DJe: 21.09.2018. **JusBrasil**, 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/arbitragem-nao-prevalece-consumidor-nao.pdf>. Acesso em: 08 jan. 2021.

<sup>242</sup> BRASIL. STJ. Retrato Atual das Práticas de Arbitragem. **STJ**, 2019. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/Especialistas-destacam-avancos-da-arbitragem-no-Brasil-em-painel-promovido-pelo-STJ.aspx>. Acesso em: 21 dez. 2020.

A arbitragem, por sua vez, é célere. A própria Lei de Arbitragem fixa-lhe prazo de seis meses para terminar, ainda que não seja incomum sua prorrogação. Mas, mesmo com a prorrogação, a média das principais câmaras arbitrais é de pouco mais de um ano de duração, com realização de provas e audiências. Isso sem se falar nas chamadas arbitragens expeditas, mais céleres ainda. Sendo a arbitragem resolvida em sentença final, não cabe recurso para impugná-la, cabe apenas Pedido de Esclarecimento (assemelhado aos embargos de declaração, no CPC). Assim, uma vez proferida a sentença arbitral, pode-se tão somente tentar-lhe a anulação por vício procedimental, mas não de mérito<sup>243</sup>.

Há, ainda, a força do artigo 515, VII do Código de Processo Civil e pela Lei de Arbitragem que define a sentença arbitral como sendo um título executivo judicial, e assim, estando equiparada à sentença do juiz. Desta feita, facilmente observa-se a substituição do processo de conhecimento para as câmaras arbitrais que, ao final da decisão arbitral, facilmente será executada pelo Poder Judiciário.

Atualmente, no Brasil, explica Carlos Carmona, “pode-se instituir a arbitragem apenas e tão-somente com a cláusula compromissória, dispensada a formalidade do compromisso”<sup>244</sup>. Ou seja, basta a cláusula compromissória estar inserida no contrato elegendo a câmara arbitral para o trâmite de eventual litígio futuro. Anota Patricia Pinheiro que a aplicação da arbitragem on-line oferece grande praticidade entre as partes envolvidas:

Para o Direito Digital não existe melhor forma de resolução de conflitos que o uso de mecanismos legais de arbitragem e mediação. As vantagens do juízo arbitral vem ao encontro das necessidades geradas pelas novas formas de relacionamento da sociedade digital, principalmente no tocante à celeridade dos processos e ao conhecimento específico envolvido em cada caso. Em primeiro lugar, a própria lógica do juízo arbitral é de dar a menor sanção possível e a máxima recomposição dos prejuízos, de modo que a sentença arbitral não costuma trazer surpresa às partes com indenizações desproporcionais<sup>245</sup>.

Verifica-se, portanto, que uma forma sustentável de promover equidade de forma célere e, ao mesmo tempo, garantir o acesso à justiça é por meio da arbitragem on-line, que segue um caráter técnico, visto que o árbitro é um especialista na área do conflito.

---

<sup>243</sup> RODOVALHO, Thiago. Aspectos introdutórios da arbitragem. *In*: MOTTA JR. *et. al.* **Manual de arbitragem para advogados**. Brasília: Confederação das Associações Comerciais e Empresariais do Brasil, 2015, p. 15.

<sup>244</sup> CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e Processo**: um comentário à lei 9307/96. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009, p. 35.

<sup>245</sup> PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito Digital**. 6. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva: 2016, p. 560.

### 3.6 CONSUMIDOR.GOV.BR

A contextualização histórico-social da defesa do consumidor no Brasil e a regulação do mercado foram marcos notórios que visam garantir a lisura do processo democrático perante a relação de consumo da população brasileira. Entretanto, a evolução tecnológica é também impulsionadora para novas formas de atendimento junto à sociedade e as relativas alterações oriundas dos cenários globais emanadas das novas tecnologias e do novo objeto da comunicação, fazendo surgir um novo perfil perante a sociedade, que busca altivez por serviços ágeis e assertivos; que adentra em uma jornada consumerista sem precedentes na história moderna.

Deste modo, a internet é um importante meio para obtenção de grande volume de informações, sendo um universo que adentra nos aspectos da organização da sociedade e na gestão da economia, trazendo uma ponderação – por parte do Estado – de como realizar a difusão dos portais de atendimentos junto ao público, restando uma pergunta: Como o Estado poderá ser mais atuante neste universo tecnológico?

Neste novo cenário, em 28 de agosto de 2013, a SENACON institui Portaria para que um grupo de trabalho composto por notáveis técnicos de PROCONs de cada uma das cinco regiões brasileiras discutisse um novo modelo de atendimento aos consumidores. Na ocasião, as discussões sinalizaram a percepção coletiva sobre a necessidade da criação de uma nova plataforma de interação por meio da internet, que permitisse a comunicação das empresas que disponibilizam produtos e serviços diretamente com o consumidor final. Tal ferramenta teria como pedra fundamental a mediação do conflito de forma on-line.

É neste contexto que surge o consumidor.gov, lançado mediante a Portaria do Ministério da Justiça nº 1.184/14, que o define como uma plataforma pública, mediando os conflitos e buscando a solução das relações consumeristas insatisfatórias pela internet. A plataforma foi institucionalizada pelo Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015<sup>246</sup>, constituindo uma poderosa alternativa ao consumidor para a solução de conflitos de consumo.

---

<sup>246</sup> BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Quem Somos**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: [https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/4;acoesSessaoCookie=jnqotloR1xobhD2EPbpOYHOjFFIVZrgPLNTOJ\\_22oA2F57IWmwNNI-766187084](https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/4;acoesSessaoCookie=jnqotloR1xobhD2EPbpOYHOjFFIVZrgPLNTOJ_22oA2F57IWmwNNI-766187084). Acesso em: 07 jun. 2020.

Desta feita, o consumidor.gov atua como instrumento de transparência e emancipação nas relações de consumo, permitindo ao cidadão maior empoderamento frente ao desacordo de consumo, ao passo que aumenta a competitividade pelo melhor desempenho no atendimento das empresas. O acompanhamento e monitoramento da plataforma se dá pela própria SENACON e também pelos PROCONs, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos e Tribunais de Justiça, fornecendo ao Estado informações essenciais para políticas públicas na defesa dos consumidores<sup>247</sup>.

São mais de 800 empresas participantes de diversos setores de consumo, com aproximadamente 2,7 milhões de acessos registrados e 78% de soluções aos pleitos dos consumidores, tornando a plataforma um excelente meio de solução de conflito, conforme anota Maiolino, Silveira e Timm:

Até maio de 2020, a plataforma teve mais de 2,7 milhões de reclamações recebidas pelas 803 empresas credenciadas (informações de junho de 2014 a maio de 2020. Informações obtidas do SINDEC, do Ministério da Justiça e Segurança Pública.); cerca de 98% de reclamações respondidas pelas empresas dentro de um prazo médio de respostas de seis dias e meio (menor do que o prazo determinado de dez dias que as empresas têm para responder as reclamações dos consumidores), com 78% de resolutividade avaliado pelos consumidores, que dão 3,3 sobre 5 para às empresas<sup>248</sup>.

Ademais, a participação do usuário na plataforma permite reiteradamente que as empresas melhorem seus serviços, tornando mais eficiente a defesa do consumidor. A própria SENACON avalia que o consumidor.gov é considerado um feito de sucesso e de boas práticas governamentais e empresariais para a proteção do consumidor<sup>249</sup>.

A plataforma está inserida em um conceito denominado ODR, modalidade virtual que permite a resolução do conflito entre consumidor e empresa. Além disso, contribui para a redução da litigiosidade e avaliação das empresas:

---

<sup>247</sup> BRASIL. Consumidor.gov.br. **Órgãos Gestores e de Monitoramento**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/orgaos-gestores>. Acesso em: 07 jun. 2020.

<sup>248</sup> MAIOLINO, Isabela; SILVEIRA, Flávia de Carvalho; TIMM, Luciano Benetti. A plataforma consumidor.gov.br como alternativa para a solução de conflitos. **Revista Gralha Azul: Periódico Científico da 2ª Vice-Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná / Tribunal de Justiça do Estado do Paraná**, v.1, n. 1, p. 13-19. Curitiba, ago-2020/set-2020, p. 17.

<sup>249</sup> Luciano Timm e Juliana Domingues explicando sobre os avanços e conquistas da plataforma consumidor.gov no Congresso Defesa Do Consumidor e Balanço Da SENACON em março de 2020. Brasília: Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Essas plataformas, além de diminuir a litigiosidade, permitem a realização de estudos com o fim de classificar empresas de acordo com o nível de conformidade em relação ao cumprimento dos direitos do consumidor e de acordo com a satisfação dos consumidores mensurada pela sua responsividade em plataformas como o “consumidor.gov.br”. Da mesma forma que consumidores são avaliados, a plataforma também permite a avaliação das empresas, podendo-se pensar, no futuro, em punição para empresas que não são bem avaliadas<sup>250</sup>.

Em outros termos, é a resolução de controvérsias em que as tecnologias de informação e comunicação não se limitam a substituir canais de comunicação tradicionais, mas agem como vetores para oferecer às partes, ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos convencionais de dirimir conflitos<sup>251</sup>.

---

<sup>250</sup> MAIOLINO, op. Cit., p. 18.

<sup>251</sup> ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução Online de Controvérsias**. São Paulo: Editora Intelecto, 2017, p. 64.

## CONCLUSÃO

O trabalho apresentado tem seus alicerces calcados no empirismo da evolução da defesa do consumidor ao longo da história. Destarte observar celeumas advindas da relação de consumo desde os tempos remotos dos faraós até os dias atuais, que caracterizam uma nova forma de pensar, seja sob a égide dos consumidores ou das obrigações dos fornecedores. Nota-se que a venda, escambo ou prestação de serviço sempre foi pauta em todas as fases da História.

Conclui-se, portanto, que as nações do globo – independentemente do tempo – resguardavam atenção especial ao consumidor, seja para refrear o lucro abusivo, garantir a qualidade dos produtos e serviços, cessar desequilíbrios consumeristas ou mesmo vícios ocultos oriundos do produto vendido. Desde os tempos remotos, da Grécia até a França de 1481, eram implacáveis para salvaguardar o consumidor de práticas abusivas.

É de se observar que a evolução consumerista advém do Direito embasado nas Fontes do Direito, que segue uma vertente própria fundamentalmente com características específicas: a mutabilidade na adaptação de novas realidades, seja no seio das complexas sociedades democráticas atuais ou nos grandes desejos de justiça. Essencialmente, o desejo da prestação jurisdicional eficiente, absoluta e eficaz é mister no ordenamento jurídico, em conjunto com todas as áreas do Direito.

Isto significa que o próprio Estado de Direito possui total relevância na regulação de consumo, capitaneando melhores práticas na relação consumerista, o que permite equilibrar os pesos dos pratos da balança do bom Direito, no qual observa-se a hipossuficiência do consumidor frente o poderio bélico das empresas em ações de marketing, e tantas outras ações, para conduzir o consumidor na aquisição de bens e serviços.

O comércio, em crescimento por todo o globo, mas, especificamente na Europa, em decorrência do aumento da população, forçou a amplitude de produção, o que permitiu o desenvolvimento das ideias de lucro e enriquecimento que, mais tarde, transformar-se-iam nos pilares da Revolução Industrial, alterando o *modus operandi* da produção em larga escala, conseqüentemente, nos produtos em série.

O capitalismo revela-se, talvez, como o único sistema econômico que foi capaz de realizar produção em larga escala e satisfatória de bens; assim como a circulação de bens e disponibilização de serviços para todos. Em contrapartida, outros tantos valores foram desaparecendo, como atividades agrícolas-primitivas que forçaram a população para o êxodo em busca das grandes cidades. Neste binômio errante, encontra-se um grande progresso, mas lamentavelmente, germinam segmentos desiguais.

A necessidade do equilíbrio consumerista fica evidente no desenvolvimento das economias globais oriundas do progresso industrial das multinacionais que disponibilizam seus produtos de forma massificada, descaracterizando a produção artesanal e cessando a relação pessoal, outrora muito habitual entre os agentes da relação. Sem esquecer da mão de obra infantil e do baixo salário para as mulheres; condições absolutamente sem precedentes e desiguais no recorte observado ao Direito do Trabalho.

É evidente que o produtor/fornecedor assumiria o controle da relação de consumo, arbitrando regras, criando conceitos e dirigindo o mercado, enquanto que o consumidor, em uma posição mais fraca e de vulnerabilidade, não teria força para arrefecer este movimento predatório e desigual. Logo, surgem os primeiros ensejos da sociedade de consumo diante do aumento da produtividade e da variedade disponível de produtos e da demanda em um cenário bem diferente, até então, experimentado pela sociedade.

Bastou pouco para a pedra fundamental do capitalismo erguer-se, visto o tilintar massivo dos produtos e o poderio econômico das empresas atrelados aos contratos de adesão. Conclui-se que originalmente há uma arbitrariedade, por parte do fornecedor, nesta relação, com abusos desde a comercialização com publicidades dúbias até entregas diferentes do acordado.

O clamor para o restabelecimento da igualdade desta relação veio imediatamente ante os movimentos lesivos aos direitos humanos. Tais ações ensejaram a criação de legislações direcionadas a defesa do consumidor, com proteções claras, dinâmicas e sistemáticas, permitindo o restabelecimento do equilíbrio entre as partes, coibindo práticas abusivas e observando com rigor as práticas comerciais no mercado nacional e internacional.

Ao longo do tempo, veio à tona a inexorável afirmação de que os conflitos de massa já não devem ser enfrentados como um fenômeno isolado, alheio ao ordenamento jurídico e insuscetível de controle pelo Judiciário: ao contrário, isso ocorre em consequência natural da própria dinâmica da vida em sociedade.

Diante da presente pesquisa, observou-se a evolução do direito do consumidor, analisando o contexto histórico em conjunto dos estudos de diversos pesquisadores e concluiu-se, como fato inconteste, que a Revolução Industrial foi determinante para a mudança da produção, transformou trabalhadores em consumidores e permitiu a criação de centros urbanos, pois os trabalhadores deixavam de trabalhar em suas casas e adentravam nas fábricas para a realização das atividades. Ou seja, três pilares fundamentais para o desenvolvimento da relação de consumo, tal qual como é conhecida, e assim adentrando ao ordenamento jurídico conforme a transformação das sociedades.

Em tempos mais recentes, as movimentações em todo o globo fortaleceram as defesas em prol do consumidor, com elevados graus de cerceamento às desigualdades, versando sobre vícios ou má qualidade de serviços, contratos com cláusulas abusivas, aumentos exagerados e sem fundamento, dentre outros exemplos. São pilares autênticos na defesa do consumidor, organizações internacionais como a UNCTAD e a *Consumers Internacional*, que dispõem de especificidades na regulação consumerista.

Excelentíssima mensagem, John Kennedy, arguiu junto ao Congresso Nacional Americano, explicando sobre a precariedade da qualidade de produtos e serviços, definiu o conceito de consumidor e classificou os direitos fundamentais na relação de consumo. Tais proposições resvalaram de forma proeminente aos políticos, o que culminou na influência da política interna americana na defesa do consumidor.

O mundo, atento às decisões americanas, assimilou o entendimento e determinou regras claras neste sentido, como se viu nos desdobramentos na 29ª sessão das Nações Unidas com reconhecimento a tais princípios, a comunidade Europeia definiu políticas de proteção e defesa do consumidor e, por fim, instituiu-se o dia 15 de março como o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor.

Paralelamente à evolução da defesa do consumidor, o Brasil viu as primeiras discussões consumeristas nas décadas de 30 e 40. Regular a relação de consumo

por meio do Código Civil de 1916, que emanava do Direito Português, não era a ação mais razoável e, portanto, dá-se início às discussões e formação de grupos objetivando a relação de consumo e proteger o consumidor de eventuais abusos.

É possível discernir que os movimentos da década de 70 e 80 foram propulsores para a redação da Carta Magna de 1988, que regula em seu artigo 5º, XXXII, que o Estado promoverá a defesa do consumidor, e no artigo 170, V, que a defesa do consumidor é princípio que deve ser observado no exercício da atividade econômica. Por fim, o terceiro registro consta do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), que em seu artigo 48 determinava a elaboração do Código de Defesa do Consumidor pelo Congresso Nacional.

A Lei 8078/90 regula de forma sistemática o direito do consumidor, abrindo uma nova janela ao Direito brasileiro. O consumidor está definitivamente resguardado por uma lei ampla e específica que prioriza os princípios fundamentais do consumidor, como a segurança, a informação, a educação ao consumo e o direito à indenização. Desta forma, conclui-se que o CDC é a expressão pura da reunião de situações e circunstâncias capturadas ao longo de anos capitaneadas ao que se define como justo e correto.

A filosofia formalizada no CDC, em seu art. 4º inciso III, busca insistentemente a harmonização na relação de consumo mediante parâmetros de ordem prática e a harmonia de tratamento com os entes consumidor e fornecedor. Sem dúvida, o bom senso entre os envolvidos é o principal pilar desta relação. Destaca-se o art. 6º como um arcabouço jurídico no qual encontram-se diversos direitos específicos ao consumidor, resguardando sua hipossuficiência, vulnerabilidade, proteção à vida e demais direitos criados.

De fato, tem-se uma regulação que objetiva tratar de forma inovadora intercorrências provenientes da relação de consumo, regular as desigualdades existentes entre fornecedor e consumidor, instituir a hipossuficiência do consumidor e, por fim, criar o microsistema consumerista diante de tantos temas em seu bojo. Para a década de 90, o CDC trouxe grandes inovações ao seu tempo, permitindo influenciar as legislações consumeristas, como o MERCOSUL.

Ademais, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, constituído pelos PROCONs, Ministério Público, Defensoria Pública em articulação com a SENACON,

as agências reguladoras e demais entes que compõem os órgãos de defesa do consumidor, são fundamentalmente necessários para a preservação e garantia de políticas públicas eficazes e a ordem consumerista por todo o território nacional.

As mais variadas mudanças, neste último século, da sociedade, da política e da economia mostram uma verdadeira transformação nas relações de consumo, que desencadeou grandes movimentos de consumo em massa, resultando nos mais variados litígios consumeristas, que verdadeiramente trouxeram ao Estado uma enorme necessidade de proteger os consumidores e, por conseguinte, solucionar os conflitos consumeristas.

Não há dúvidas da mudança de *mindset* por parte das empresas com a promulgação do CDC e os tempos atuais. Entretanto, após 30 anos de sua promulgação, questiona-se sua abrangência no novo cenário digital que está recorrentemente em transformação nos últimos anos. Comparar a aplicabilidade do Código da década de 90 com a atual realidade consumerista não parece razoável diante da avalanche midiática advinda das transformações digitais.

A aceleração do desenvolvimento tecnológico, por parte das multinacionais, permite a construção de cenários eloquentes diante do crescimento do comércio eletrônico, que nem sempre dispõe de todos os mecanismos necessários para sanar dúvidas ou mesmo informar sobre condições essenciais do produto.

O avanço da tecnologia permitiu a modificação dos contratos para o sítio digital, potencializando maior eficácia à adesão do consumidor, mas, causando impedimento ao dialogar com cláusulas abusivas ou mesmo sem sentido. Este é o cenário perfeito para o litígio consumerista e o desrespeito pungente ao consumidor.

Deve-se avaliar o contexto de forma ampla e arrazoada, pois enfrenta-se um novo paradigma consumerista pós-CDC. Ora, o ambiente tecnológico impera na sociedade de consumo e as transações são feitas – por vezes – por meio de um toque pelos aplicativos das empresas detentoras de produtos e serviços. Por outro lado, os órgãos de defesa do consumidor estão aperfeiçoando seu atendimento, construindo bases fundamentais para atender este novo modelo de atendimento. Por ora, parece que as empresas levam ligeira vantagem.

Todavia, um contrassenso positivo é o cenário corporativo transformacional que auxilia o setor de consumo a criar engajamento junto aos consumidores e litigar mediante plataformas on-line de solução de conflito. Está-se diante de um paralelismo no qual se enfrenta uma transformação digital com o advento da inteligência artificial e massificação de dados que transformará a forma habitual da relação de consumo.

Para verdadeira contribuição na desjudicialização, é mister informar que a alternativa advém da transformação digital e automação jurídica. Sob o aspecto da automação jurídica, a inteligência artificial permitirá um novo panorama de trabalho. Robôs de automação na construção de teses, levantamento de dados para construção de defesas e mapeamento de dados das varas em que transitam processos, são alguns exemplos de automação que estão em consonância ao novo momento.

Em referência à transformação digital, os ODRs serão capazes de substituir o processo humano em um curto espaço de tempo e, diante da efetividade destes mecanismos, não restam dúvidas que são valiosos instrumentos na desjudicialização advindos de litígios consumeristas no sítio das transações eletrônicas. De fato, o ODR é uma nova porta de resolução de conflito consumerista, com tecnologias disruptivas, onde as próprias empresas verificam que podem contribuir para o desafogamento do Judiciário e também, para a redução de custos processuais em seus centros jurídicos financeiros.

É um novo cenário de diálogo com a inclusão de diversos atores da sociedade. A própria SENACON – atenta à transformação digital – está com audiências públicas por meio da Comissão Especial de Métodos Alternativos de Solução de Litígios do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor. Tal iniciativa visa aumentar a interlocução com a sociedade e fornecedores, buscando o incentivo de métodos alternativos de resolução de conflito de consumo no Brasil.

Desde sua recriação, em 2020, o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor tem em seu bojo o objetivo de tecer pareceres e recomendações a órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com o intuito de aperfeiçoar a Política Nacional de Defesa do Consumidor. Assim, a autocomposição por meio de ODRs deve ser mais incentivada para fomentar, em larga escala, a pacificação social consumerista. Ademais, a eficiência e eficácia proporcionadas por tais métodos podem ser definidas como uma questão de justiça social.

Diverge-se, aqui, que um dos únicos meios, ou o mais exequível meio, ou ainda, a forma preferencial de solução de controvérsias, seja mediante processo em juízo. As mais recentes teorias sobre Estado Democrático de Direito, o trabalho vigilante dos PROCONs, Agências Reguladoras, demais membros que compõem o SNDC e, por fim, as empresas, mostram que há soluções de conflitos em sistemas alternativos.

O Judiciário deve estar sempre disponível ao clamor do consumidor, ao mesmo tempo que este deve assumir uma nova prerrogativa de gerenciador de conflito, indicando, inclusive, métodos adequados e rápidos para a solução da lide consumerista. Caberá ao Poder Judiciário uma função educativa-pedagógica no aconselhamento de métodos alternativos de solução de conflito, como observado em alguns julgados com referência ao [consumidor.gov](http://consumidor.gov).

A pandemia que assola a pátria brasileira exige um esforço hercúleo para os membros do SNDC, no intuito de manter a defesa do consumidor. Portanto, a solução de conflitos por meio do sistema multiportas eletrônico tornou-se uma realidade incontestada. Há no mercado inúmeras empresas que disponibilizam plataformas digitais para empresa e consumidor chegarem em um acordo favorável, assim como a disponibilização de câmaras digitais privadas de mediação e conciliação.

Está-se, de fato, em um processo de mudança cultural. Novas tendências tecnológicas vêm valorizando a autocomposição entre fornecedor e consumidor, democratizando ainda mais o acesso à justiça. Como em todo processo de mudança, é preciso ter certeza que as ações realizadas estão atingindo seu fim proposto. Ser vigilantes ao processo de mudança, compreender as incertezas, transformando-as em aprendizado e, por fim, zelar na garantia da prestação jurisdicional a todos.

É plenamente razoável ter soluções de conflito com o auxílio da tecnologia.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Paula Santos de. A Proteção do Consumidor no Âmbito dos Tratados da União Europeia, Nafta e Mercosul. **Revista Jurídica**, Brasília, v. 7, n. 73, p. 1-20, junho/julho, 2005.

ADULYADEJ, Bhumibol. **Consumer Protection Act B.E. 2522**. Tailândia. Disponível em:  
[https://aseanconsumer.org/file/pdf\\_file/The%20Consumer%20Protection%20Act%201979.pdf](https://aseanconsumer.org/file/pdf_file/The%20Consumer%20Protection%20Act%201979.pdf). Acesso em: 17 abril de 2020.

ALEXY, Robert. **Teoría de los Derechos Fundamentales**. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales, 1997.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. **Pensar: Revista de Ciências Jurídicas**, Fortaleza, CE, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago. 2017.

ANA. Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. **Institucional**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.ana.gov.br/acesso-a-informacao/institucional>. Acesso em: 06 abr. 2020.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. **Institucional**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/acesso-a-informacao/institucional>. Acesso em: 06 abr. 2020.

ANATEL. Agência Nacional de Telecomunicações. **Institucional**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.anatel.gov.br/institucional/institucional-menu>. Acesso em: 06 abr. 2020.

ANCINE. Agência Nacional do Cinema. **Institucional**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.ancine.gov.br/ancine/apresentacao>. Acesso em: 06 abr. 2020.

ANEEL. Agência Nacional de Energia Elétrica. **Institucional**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.aneel.gov.br/a-aneel>. Acesso em: 06 abr. 2020.

ANP. Agência Nacional de Petróleo. **Institucional**. Brasília, DF, 2020. Disponível em: <http://www.anp.gov.br/institucional>. Acesso em: 06 abr. 2020.

ANS. Agência Nacional de Saúde. **Histórico**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/aans/quem-somos/historico>. Acesso em: 06 abr. 2020.

ANTAQ. Agência Nacional de Transportes Aquaviários. **Institucional**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <http://portal.antaq.gov.br/index.php/acesso-a-informacao/institucional/>. Acesso em: 06 abr. 2020.

ANTT. Agência Nacional de Transportes Terrestres. **Institucional**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <http://www.antt.gov.br/institucional/index.html>. Acesso em: 06 abr. 2020.

ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Institucional**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/institucional>. Acesso em: 06 abr. 2020.

ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução Online de Controvérsias**. São Paulo: Editora Intelecto, 2017.

ARGENTINA. Casa Rosada. **Constitución de la Nación Ley 24430**. Disponível em: <https://www.caserosada.gob.ar/images/stories/constitucion-nacional-argentina.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2020.

ARISTÓTELES. **Constituição de Atenas**. Tradução, apresentação, notas e comentários Francisco Murari Pires. São Paulo: Hucitec, 1995.

AZEVEDO, Fernando Costa de. Uma introdução ao direito brasileiro do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009. n. 69.

BACELLAR, Roberto Portugal. A mediação no contexto dos modelos consensuais de resolução de conflitos. **Revista de Processo**, ano 24, n. 95, jul./set. 1999, p. 122. Disponível em: <https://bdjur.tjdft.jus.br/xmlui/handle/tjdft/34421>. Acesso em: 07 jun. 2020.

BALDIN, Cleison Pinter *et al.* **Definições de inteligência artificial**. Florianópolis: Visual Books Editora, 2003.

BARWITZ, Niklas; MAAS, Peter. Understanding the omnichannel customer journey: determinants of interaction choice. **Journal of interactive marketing**, v. 43, p. 116-117, 2018.

BECKER, Daniel; LAMEIRÃO, Pedro. **Online Dispute Resolution (ODR) e a Ruptura no Ecossistema da Resolução de Disputas**. AB2L, 27 ago. 2017. Disponível em: <https://ab2l.org.br/online-dispute-resolution-odr-e-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas>. Acesso em: 05. set. 2020.

BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Claudia Lima. A teoria do diálogo das fontes e seu impacto no Brasil: uma homenagem a Erik Jayme. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 115. Ano 27. São Paulo: Ed. RT, p. 21-40, jan./fev. 2018.

BESSA, Leonardo Roscoe. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. *In*: BENJAMIM, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

BOEING, Daniel Henrique Arruda; ROSA, Alexandre Morais da. **Ensinando um Robô a Julgar**: Pragmática, discricionariedade, heurísticas e vieses no uso de aprendizado de máquina no Judiciário. Santa Catarina: Ed. EMais, 2020.

BONIN, Robson. **VEJA**. Brasileiro aumenta compra de supérfluos durante pandemia. 04 de jun. 2020. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/blog/radar/brasileiro-aumenta-compra-de-superfluos-durante-pandemia/>. Acesso em: 05 jul. 2020.

BRANCO, Paulo Gustavo Gonet; MENDES, Gilmar Ferreira. **Curso de direito constitucional**. 13. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

BRASIL. ARQUIVO NACIONAL. **Memória da administração pública brasileira**. Ministério Público. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <http://mapa.an.gov.br/index.php/dicionario-primeira-republica/514-ministerio-publico>. Acesso em: 01 abr. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Conciliação e Mediação**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/>. Acesso em: 19 set. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 05 set. 2020.

BRASIL. Consumidor.gov.br. **Órgãos Gestores e de Monitoramento**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/orgaos-gestores>. Acesso em: 07 jun. 2020.

BRASIL. ENAM. **Manual de Mediação Judicial**. Ministério da Justiça, Brasília. 4 ed. Brasília: AGR 2012.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Comitê Técnico nº 7**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/Anexos/mercosul-1/comite-tecnico-no-7>. Acesso em: 30 abr. 2020.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Confira o Atlas do Acesso à Justiça no Brasil**. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/news/confira-o-atlas-do-acesso-a-justica-no-brasil-1>. Acesso em: 02 jul. 2020.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**. Brasília: DF, 2020. Disponível em <https://www.justica.gov.br/Acesso/institucional/sumario/quemequem/departamento-de-protecao-e-defesa-do-consumidor>. Acesso em: 23 mai. 2020.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Integração do Consumidor.gov.br ao PJe irá diminuir judicialização entre empresas e consumidores**. 08 out. 2019. Brasília: DF, 2019. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1570544381.96>. Acesso em: 05 set. 2020.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **O que é SENACON?** Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/o-que-e-senacn>. Acesso em: 02 mai. 2020.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **O que é SINDEC**. Brasília: DF, 2020. Disponível em <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/sindec>. Acesso em: 23 mai. 2020.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Quem Somos**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: [https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/4;acoesSessaoCookie=jnqotl oR1xobhD2EPbpOYHOjFFIVZrgPLNTOJ\\_22oA2F57IWmwNN!-766187084](https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/4;acoesSessaoCookie=jnqotl oR1xobhD2EPbpOYHOjFFIVZrgPLNTOJ_22oA2F57IWmwNN!-766187084). Acesso em: 07 jun. 2020.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Sistema Nacional de Defesa do Consumidor** - SNDC. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/a-defesa-do-consumidor-no-brasil/anexos/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor-sndc>. Acesso em: 02 mai. 2020.

BRASIL. STJ. Recurso Especial: REsp: 1189050 SP 2010. Relator: Min. Luis Felipe Salomão. T4 – Quarta Turma. Data de julgamento: 01.03.2016. Data da publicação: DJe: 14.03.2016. **JusBrasil**, 2010. RSTJ, v. 242, p. 619. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/861898209/recurso-especial-resp-1189050-sp-2010-0062200-4/inteiro-teor-861898364?ref=juris-tabs>. Acesso em: 08 jan. 2021.

BRASIL. STJ. Recurso Especial: REsp: 1753041 GO 2018. Relatora: Min. Nancy Andrighi. T3, terceira turma. Data de julgamento: 18.09.2018. Data da publicação: DJe: 21.09.2018. **JusBrasil**, 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/arbitragem-nao-prevalece-consumidor-nao.pdf>. Acesso em: 08 jan. 2021.

BRASIL. STJ. Disparidade nos regimes de custas dificulta acesso à Justiça para os mais pobres, diz o ministro Villas Boas Cueva, **STJ**, 2020. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/14082020-Disparidade-nos-regimes-de-custas-dificulta-acesso-a-Justica-para-os-mais-pobres--diz-o-ministro-Villas-Boas-Cueva.aspx>. Acesso em: 15 ago. 2020.

BRASIL. STJ. Morosidade na Justiça deve ser erradicada, defende novo presidente do STJ. **STJ**, 2020. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/27082020-Morosidade-na-Justica-deve-ser-erradicada--defende-novo-presidente-do-STJ.aspx>. Acesso em: 28 ago. 2020.

BRASIL. STJ. Retrato Atual das Práticas de Arbitragem. **STJ**, 2019. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/Especialistas-destacam-avancos-da-arbitragem-no-Brasil-em-painel-promovido-pelo-STJ.aspx>. Acesso em: 21 dez. 2020.

BRASIL. STF. Recurso Especial: RE 163.231. Relator: Min. Maurício Corrêa. Voto do Ministro Maurício Corrêa. **JusBrasil**, 1997. DJ: 06/02/98. Disponível em: <http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=231920>. Acesso em: 04 jan. 2021.

BRASIL. STF. Ação Direta de Inconstitucionalidade: ADI: 2591 DF, Relator: Carlos Velloso. Data do julgamento: 07.06.2006, TRIBUNAL PLENO, Data de Publicação: DJ 29.09.2006. **JusBrasil**, 2006. Disponível em: <https://stf.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/760371/acao-direta-de-inconstitucionalidade-adi-2591-df>. Acesso em: 29 dez. 2020.

BRASIL. STF. Agravo de Instrumento: AI 598212 ED. Relator(a): Min. Celso de Mello, Segunda Turma. Julgado em 25/03/2014, publicado em 24/04/2014.

**JusBrasil**, 2014. Disponível em:

<http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=TP&docID=5698082>.

Acesso em: 04 jan. 2021.

BRASIL. STJ. Recurso Especial: REsp 1037759/RJ. Relator: Min. Nancy Andrighi.

Julgamento em 23.02.2010 – 3ª T. DJe 05.03.2010. **JusBrasil**, 2008. Disponível em:

<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/19158604/recurso-especial-resp-1037759-rj-2008-0051031-5/inteiro-teor-19158605>. Acesso em: 26 dez. 2020.

BRASIL. STJ. Recurso Especial: REsp n. 1.344.967 - SP – Relator: Min. Ricardo

Villas Bôas Cueva – DJe. 15.09.2014 – 3ª T. **JusBrasil**, 2012. Disponível em:

<https://www.jusbrasil.com.br/diarios/documentos/139295719/recurso-especial-n-1344967-sp-do-stj>. Acesso em: 28 dez. 2020.

BRASIL. STJ. Recurso Especial: REsp n.1586910/SP. Relator: Min. Luis Felipe

Salomão. J. 29.08.2017 – 4ª T. – DJ 03.10.2017. **JusBrasil**, 2016. Disponível em:

<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/505979945/recurso-especial-resp-1586910-sp-2016-0047238-7/inteiro-teor-505979965>. Acesso em: 28 dez. 2020.

BRASIL. STJ. Recurso Especial: REsp n.740968/RS. Relator: Min. Aldir Passarinho

Junior – J. 10.09.2007. 4ª T. DJ 12.11.2007. **JusBrasil**, 2005, p. 221. Disponível em:

<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/19191719/recurso-especial-resp-740968-rs-2005-0058525-2-stj/relatorio-e-voto-19191723>. Acesso em: 28 dez. 2020.

BRIAN, Janet Margaret. **The Local Implementation of the Sale of Food and Drugs Act, 1875**. PhD thesis. The Open University, 2006. Disponível em:

<http://oro.open.ac.uk/59763/>. Acesso em: 10 ago. 2019.

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

CALAIS-AULOY, Jean. Regard critique sur l'harmonisation européenne du droit de la consommation. In: GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Liber Amicorum Mário Frota: a Causa dos Direitos dos Consumidores**. Coimbra: Almedina, 2012.

CALAIS-AULOY, Jean; STEINMETZ, Frank. **Droit de la consommation**. 5. ed.

Paris: Dalloz, 2000.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

CANE, Peter. Resenha sobre o livro de ZAMIR. I. E ZYSBLAT, A. Public Law in Israel. Edited by Oxford: Clarendon Press. **International and Comparative Law Quarterly**, v. 46, 1997.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. 2002. Tradução: Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre. Sergio Antonio Fabris Editor.1998.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e Processo: um comentário à lei 9307/96**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. A era da informação: economia, sociedade e cultura. v.1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTRO, Aloísio Pires de; GIOSTRI, Paulo Fernando de Andrade. **Direito ao acesso à ampla e efetiva assistência jurídica**. 1ª Comissão Especial. Tese 6. São Paulo: PGE, [s.d.]. Disponível em: <http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/bibliotecavirtual/Congresso/xtese6.htm>. Acesso em: 06 abr. 2020.

CAVALIERE FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008.

COMPARATO, Fábio Konder. **A afirmação histórica dos direitos humanos**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

CONSUMERS INTERNATIONAL. **Consumer Protection and Quality of Life in Africa**. Through Competition and Regulation: 2004 annual report. Accra: Consumers International Africa Office. Inglaterra, 2020. Disponível em: <http://docplayer.fr/13050933-Consumer-protection-and-quality-of-life-in-africa-through-competition-and-regulation-2004-annual-report.html>. Acesso em: 23 abr. 2020.

CONSUMERS INTERNATIONAL. **Portal consumers international (Who We Are)**. Inglaterra, 2021. Disponível em: <https://www.consumersinternational.org/who-we-are>. Acesso em: 23 abr. 2020.

CONSUMERS INTERNATIONAL. **Portal Consumers International**. Inglaterra, 2021. Disponível em: <https://www.consumersinternational.org>. Acesso em: 17 abril de 2020.

COSTA, Alexandre Araújo. Cartografia dos métodos de composição de conflitos. *In*: AZEVEDO, André Gomma (org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: Editora Grupos de Pesquisa, 2003, v. 3, p. 161-201. Disponível em: [http://www.arcos.org.br/artigos/cartografia-dos-metodos-de-composicao-de-conflitos/iii-entre-mediacao-e-conciliacao#\\_ftn23](http://www.arcos.org.br/artigos/cartografia-dos-metodos-de-composicao-de-conflitos/iii-entre-mediacao-e-conciliacao#_ftn23). Acesso em: 06 set. 2020.

DE LUCCA, Newton. **Direito do consumidor**: aspectos práticos – perguntas e respostas. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995.

DE LUCCA, Newton. **Aspectos jurídicos da contratação informática e telemática**. São Paulo: Saraiva, 2003.

DE LUCCA, Newton. **Direito do Consumidor**. São Paulo: Quartier Latin. 2003.

DE LUCCA, Newton. **Direito do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: Quartier Latin. 2008.

DÍEZ-PICAZO, Luis Maria. **Sistema de Derechos Fundamentales**. 3. ed. Madrid: Thomson Civitas, 2008.

ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. **Do conflito ao acordo na era digital**: meios eletrônicos para solução de conflitos. MESC. 2 ed. Curitiba: Doyen, 2016.

ENFAM. Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados. 1 vídeo (2:51:57s). 18º **Webinário Enfam** - A litigiosidade recorrente e a Justiça Multiportas. Publicado pelo Canal Enfam, 2020. Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=Nj8K8u4r8m4&list=PLa640FVOEaOgbBh4\\_De5J8mJTqPgYlsp](https://www.youtube.com/watch?v=Nj8K8u4r8m4&list=PLa640FVOEaOgbBh4_De5J8mJTqPgYlsp). Acesso em: 06 set. 2020.

EUROPEAN COMMISSION. **Enjoy your holidays – and enjoy your rights!** Ten basic principles of consumer protection. Directorate-General for Health and Consumer Protection. 2004. Bruxelas. Portal European Commission. Disponível em: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/MEMO\\_04\\_192](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/MEMO_04_192). Acesso em: 23 de abr. 2020.

EUROPEAN COMMISSION. **Ten basic principles of consumer protection**. Directorate-General for Health and Consumer Protection. 2004. Bruxelas. Portal European Commission. Disponível em: [https://europa.ba/wp-content/uploads/2015/05/delegacijaEU\\_2011121406285622eng.pdf](https://europa.ba/wp-content/uploads/2015/05/delegacijaEU_2011121406285622eng.pdf). Acesso em: 23 de abr. 2020.

FERRAZ, Antonio Augusto Mello de Camargo. **Ministério Público**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

FILOMENO, José Geraldo Brito, **Manual de direitos do consumidor**. 10. ed., São Paulo: Atlas, 2010.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curadoria de Proteção ao Consumidor**. São Paulo: Associação Paulista do Ministério Público, 1987.

FILOMENO, José Geraldo Brito. Disposições Gerais. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Código brasileiro de defesa do consumidor** – comentado pelos autores do Anteprojeto. 9. ed. v. I. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. **O Consumidor e Sua Proteção na União Europeia e Mercosul**: pesquisa conjuntural como contribuição à Política Desenvolvimentista de Proteção Consumerista nos Blocos. Curitiba: Juruá, 2014.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do Consumidor**: Código comentado e jurisprudência. 4. ed. Niterói, RJ: Impetus, 2008.

GAVRONSKI, Alexandre Amaral. **Técnicas extraprocessuais de tutela coletiva**: efetividade da tutela coletiva fora do processo judicial. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

GELLHORN, Ernest; LEVIN, Ronald. M. **Administrative Law and Process in a Nutshell**. EUA: West Group, 1990.

GIAMBIAGI, F.; ALÉM, A. C. **Finanças Públicas: teoria e prática no Brasil**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

GOMES, Eduardo Biacchi. **Blocos Econômicos – Solução de Controvérsias**. Curitiba: Juruá, 2001.

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

GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor – comentado pelos autores do Anteprojeto**. 9. ed. v. I. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor – comentado pelos autores do Anteprojeto**. 10. ed. v. I. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Direitos individuais homogêneos: os requisitos da prevalência e superioridade e dano moral coletivo. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Liber Amicorum Mário Frota: a Causa dos Direitos dos Consumidores**. Coimbra: Almedina, 2012.

GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; CINTRA, Antonio Carlos Araújo. **Teoria geral do processo**. 25. ed. rev. atual. São Paulo: Malheiros, 2008.

HARARI, Yuval Noah. **21 lições para o século XXI**. Tradução Paulo Geiger. São Paulo: Companhia das Letras, 2018.

HILTON, Matthew. The consumer movement and civil society in Malaysia. **International Review of Social History**, v. 52, n. 3, p. 373-406, 2007a.

HILTON, Matthew. Consumers and the State since the Second World War. **The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science**, v. 611, n. 1, p. 66-81, 2007b.

HILTON, Matthew. **Prosperity for all: consumer activism in an era of globalization**. Ithaca: Cornell University Press, 2009.

IDEC. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. **Histórico e Conquistas**. São Paulo, 2020. Disponível em: <https://idec.org.br/http%3A//www.idec.org.br/o-idec/vitorias%3Fid%3D36>. Acesso em: 30 abr. 2020.

JAYME, Erik. **Identité Culturelle et Intégration: le droit international privé postmoderne**. Cours général de droit international privé. Recueil des Cours. Haia: Martinus Nijhoff Publishers, 1996.

JKF Library. **Special message to Congress on protecting consumer interest, 15 March 1962**. EUA. Portal John F. Kennedy Library. Disponível em:

<https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028>. Acesso em: 29 mar. 2020.

JÚNIOR, Alberto do Amaral; VIEIRA, Luciane Klein. A proteção internacional do consumidor no Mercosul. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 106. ano 25, p. 71-88. São Paulo: Ed. RT, jul-ago. 2016.

KATSH, Ethan; RULE, Colin. What We Know and Need to Know About Online Dispute Resolution. **South Carolina Law Review**, v. 67, p. 329, 2016. Disponível em:  
[https://www.americanbar.org/content/dam/aba/images/office\\_president/katsh\\_rule\\_w\\_hitepaper.pdf](https://www.americanbar.org/content/dam/aba/images/office_president/katsh_rule_w_hitepaper.pdf). Acesso em: 05 set. 2020.

KINZO, Maria D'alva G. A democratização brasileira: um balanço do processo político desde a transição. **São Paulo Perspec.**, São Paulo, v. 15, n. 4, p. 3-12, Dez. 2001. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-88392001000400002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392001000400002&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 30 abr. 2020.

KLAUSNER, Eduardo Antônio. Para uma teoria do direito internacional do consumidor: a proteção do consumidor no livre comércio internacional. 2010. 343 f. (Doutorado em Direito) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.

KOLKO, Gabriel. **The Triumph of Conservatism**: a Reinterpretation of American History 1900-1916. New York: Free Press, 1963.

LASSALE, José María. **Ciberleviatán - El colapso de la democracia liberal frente a la revolución digital**. Barcelona: Arpa, 2019.

LÉVY, Pierre. **A conexão planetária**. O mercado, o ciberespaço, a consciência. 1ª reimpressão. Tradução de Maria Lúcia Homem e Ronaldo Entler. São Paulo: Ed. 34, 2003.

LIMA, Daniel Henrique Sprotte. Da cultura do litígio à do consenso: o uso de *online dispute resolution* na Comarca de Araquari (SC). 2019. Dissertação (Mestrado em Direito). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2019.

LIMA, Frederico Rodrigues Viana. **Defensoria Pública**. 4. ed., rev., ampl. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2015.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online Dispute Resolution (ODR): A solução de Conflitos e as novas tecnologias. **Revista do Direito**, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set./dez. 2016.

LISBOA, Roberto Senise. Direito na sociedade da informação. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, v. 847, p. 78-98, maio, 2006.

LOEVINGER, Lee. Jurimetrics: the methodology of legal inquiry. **Law & Contemporary Problems**, v. 28, n. 1, p. 5-35, 1963.

LOWENSTEIN, Karl. **Political Power and the Governmental Process**. Phoenix Books. 2.ed. The University of Chicago Press, 1965.

MAIOLINO, Isabela; SILVEIRA, Flávia de Carvalho; TIMM, Luciano Benetti. A plataforma consumidor.gov.br como alternativa para a solução de conflitos. **Revista Gralha Azul**: Periódico Científico da 2ª Vice-Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná / Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, v.1, n. 1, p. 13-19. Curitiba, ago-2020/set-2020.

MARANHÃO. I - Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão. Agravo de Instrumento n. 0804411-73.2018.8.10.0000, relator Des. Ricardo Duailibe. Data de tramitação: 23/05/2018 a 26/11/2019. **JusBrasil**, 2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/processos/192316898/processo-n-0804411-7320188100000-do-tjma>. Acesso em: 07 jan. 2021.

MARQUES, Claudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor**: um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: O novo regime das relações contratuais. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MARQUES, Claudia Lima. Estudo sobre a vulnerabilidade dos analfabetos na sociedade de consumo: o caso do crédito consignado a consumidores analfabetos. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo: **Revista dos Tribunais Online**, v. 23, n. 95, p. 99-145, set./out., 2014.

MARQUES, Claudia Lima. **Manual de direito do consumidor**. 2. ed. rev., atual. e ampl. Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009.

MARQUES, Cláudia Lima. O código brasileiro de defesa do consumidor e o mercosul. *In*: **Estudos sobre a proteção do consumidor no Brasil e no Mercosul**. Ed. Livraria do Advogado, 1994.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, v. 5, 2019.

MCKENDRICK, N. *et al.* **The birth of a consumer society**: The commercialization of eighteenth century England. Londres: Hutchinson, 1983.

MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de direito constitucional**. 6. ed., rev.atual. São Paulo: Saraiva, 2011.

MENEZES, Joyceane Bezerra. A evolução dos direitos fundamentais: o direito do consumidor como um interesse difuso e a possibilidade de resgate da cooperação social. Fortaleza: **Revista de Humanidades**. n. 18, 2003.

MERCOSUL. **Países do Mercosul, 2020**. Disponível em: <https://www.mercosur.int/pt-br/quem-somos/paises-do-mercotel/>. Acesso em: 25 abr. 2020.

MIRAGEM, Bruno. O Direito do Consumidor como Direito Fundamental: consequências jurídicas de um conceito. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 43. São Paulo: RT, jul. 2002.

MIRAGEM, Bruno. **Direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. rev., atual e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Editora RT, 2014.

MIRANDA E SILVA, Enedino Januario de. A Redemocratização Brasileira para o Crepúsculo do Estado Democrático do Direito *In: Teorias da Democracia e Direitos Políticos e Filosofia do Estado I* [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI Coordenadores: Horácio Monteschio; José Filomeno de Moraes Filho; Vivian de Almeida Gregori Torres – Florianópolis: CONPEDI, 2020. Disponível em: <http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/olpbq8u9/cs3x651j/aHE6GZ1n4b1728Tr.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2020.

MISSE, Daniel Ganem. [ANAIS]. XIV Encontro Regional da ANPUH. História e Sentido da Criação das Agências Reguladoras no Brasil. Rio de Janeiro: ANPUH, 2010. Disponível em: [http://www.encontro2010.rj.anpuh.org/resources/anais/8/1273241978\\_ARQUIVO\\_CriacaodasAgenciasReguladorasnoBrasil.pdf](http://www.encontro2010.rj.anpuh.org/resources/anais/8/1273241978_ARQUIVO_CriacaodasAgenciasReguladorasnoBrasil.pdf). Acesso em: 06 abr. 2020.

MOURA, Demócrito. **Isto é um assalto**: defesa do consumidor. São Paulo, Alfa-Omega, 1977.

NADEL, Mark V. **The Politics of Consumer Protection**. 4. ed. New York, The Bobbs-Merrill Company, Inc., 1971.

NALINI, José Renato. DDD: Desafio da Disrupção Digital. **Revista Justiça e Cidadania**. 20 fev. 2018. Edição 210. Disponível em: <https://www.editorajc.com.br/ddd-desafio-da-disrupcao-digital>. Acesso em: 06. set. 2020.

NALINI, José Renato. Novas perspectivas no acesso à justiça. **Revista CEJ**, v. 1, n. 3, p. 61-69, 12 dez. 1997. Disponível em: <https://revistacej.cjf.jus.br/cej/index.php/revcej/article/view/114>. Acesso em: 18 out. 2020.

NERY JÚNIOR, Nelson. Da Proteção Contratual - arts. 46 a 54. *In: GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor* – comentado pelos autores do Anteprojeto. 9. ed, v. I, p. 504-638. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

NERY JÚNIOR, Nelson. Aspectos do Processo Civil no Código de Defesa do Consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo: RT, 1992.

NIETO, Nubia. A influência das economias emergentes em assuntos internacionais. **Instituto de estudos Avançados da Universidade de São Paulo**, v. 26, n. 75, maio-ago, p. 173-183, São Paulo: 2012.

NISHITANI, Yuko. As leis japonesas sobre responsabilidade do produto e contratos de consumo: uma introdução ao direito japonês. *In*: MARQUES, Claudia Lima e ARAUJO, Nadia (organizadoras). **O Novo Direito Internacional**: estudos em homenagem a Erik Jayme. Rio: Renovar, p. 464-473, 2005.

NUNES, Luiz Antônio Rizzato. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

NUNES, Luiz Antônio Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

NUNES, Marcelo Guedes. **Jurimetria**. A estatística do direito. 03 out. 2016. Disponível em: <http://www.cartaforense.com.br/conteudo/entrevistas/jurimetria---a-estatistica-do-direito/17016>. Acesso em: 15 dez. 2019.

NUNES, Marcelo Guedes. **Academia Mediação Online**. 30 jan. 2019. Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/blog/jurimetria-entenda-como-os-dados-podem-ajudar-o-setor-juridico/>. Acesso em: 15 dez. 2019.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

OLIVEIRA, Celso Marcelo de. **Tratado de direito do consumidor**: doutrina, prática forense e legislação. São Paulo: Jurídica brasileira, 2010.

OTAZO, Leoncio Landáez. Reflexiones para la comprensión de la tecnología de la información y la comunicación (internet, comercio electrónico y leyes de la materia). **Revista Anuario del Instituto de Derecho Comparado**, n. 29, 2006, p. 245-302. Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo, Venezuela. Disponível em: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc29/art9.pdf>. Acesso em: 19 set. 2020.

PARAGUAI. MIC. Ministerio de Industria Y Comercio. **Ley 1334 De Defensa Del Consumidor Y Del Usuario**. Disponível em: [http://www.mic.gov.py/v1/sites/172.30.9.105/files/Ley%2016\\_0.pdf](http://www.mic.gov.py/v1/sites/172.30.9.105/files/Ley%2016_0.pdf). Acesso em: 25 abr. 2020.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito Digital**. 6. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva: 2016.

PINHEIRO, Rogerio Neiva. **Técnicas e Estratégias de Negociação Trabalhista**. 3. ed. São Paulo: LTr, 2019.

PINTO, Felipe Chiarello de Souza; MENEZES, Daniel Francisco Nagao. Jurimetria: Construindo a Teoria. *In: Teorias da decisão e realismo jurídico* [Recurso eletrônico on-line]. Org. CONPEDI/UFPB; Coord: Lorena de Melo Freitas, Adrualdo de Lima Catão, Clóvis Eduardo Malinverni da Silveira. Florianópolis: CONPEDI, 2014. Disponível em: <http://publicadireito.com.br/publicacao/ufpb/livro.php?gt=220>. Acesso em: 15 dez. 2019.

PROCON. Programa de Proteção de Defesa do Consumidor. Institucional. **História de 1975**. São Paulo, 2020. Disponível em: [https://www.procon.sp.gov.br/institucional/#institu\\_historia](https://www.procon.sp.gov.br/institucional/#institu_historia). Acesso em: 30 abr. 2020.

PROCON. Programa de Proteção de Defesa do Consumidor. **Oficina “Desafios da Sociedade da Informação: comércio eletrônico e proteção de dados pessoais”**. Paraná, 2020. Disponível em: [http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/diretrizes\\_comercio\\_eletronico.pdf](http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/diretrizes_comercio_eletronico.pdf). Acesso em: 05 set. 2020.

PROCON. Programa de Proteção de Defesa do Consumidor. **PROCON-RJ realiza a primeira audiência de conciliação virtual**. Notícias. 05 ago. 2020. Disponível em: <http://www.procon.rj.gov.br/index.php/publicacao/detalhar/4515>. Acesso em: 05 ago. 2020.

PRUX, Oscar Ivan. **Responsabilidade civil do profissional liberal no Código de Defesa do Consumidor**. Belo Horizonte: Del Rey, 1998.

RANGEL, Paulo. **Investigação criminal direta pelo Ministério Público: visão crítica**. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.

REALE, Miguel. **Horizontes do Direito e da História**. 3.ed. rev. e aum. São Paulo: Saraiva, 1999.

RECHSTEINER, Beat Walter. **Direito internacional privado: teoria e prática**. 13. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2010.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Agravo de Instrumento n. 70063985626, relatora Desa. Iris Helena Medeiros Nogueira, redator Des. Eugênio Facchini Neto. Data Publicação: 03/09/2015, Julgamento: 26/08/2015. **JusBrasil**, 2015. Disponível em: <https://tj-rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/227766840/agravo-de-instrumento-ai-70063985626-rs>. Acesso em: 07 jan. 2021.

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

ROCHA, Leonel Severo. As organizações auxiliares ao poder judiciário na complexidade da semântica do consumo. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 83, p. 55-70. Rio Grande do Sul: Revista dos Tribunais, jul./set., 2012.

RODOVALHO, Thiago. Aspectos introdutórios da arbitragem. *In*: MOTTA JR. *et. al.* **Manual de arbitragem para advogados**. Brasília: Confederação das Associações Comerciais e Empresariais do Brasil, 2015.

SAAD, Eduardo Gabriel. SAAD, José Eduardo Duarte. BRANCO, Ana Maria Saad C. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor e sua jurisprudência anotada**: Lei n. 8.078, de 11.9.90. 6. ed. rev. e amp. São Paulo: LTr, 2006.

SALES, Lília Maia de Moraes. **A mediação de conflitos e a pacificação social**: Família, Escola e comunidade. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SANTOS, Oscar López. Protección jurídica del consumidor de servicios en España. **Revista AJURIS**, Porto Alegre, v. I, Edição Especial, p. 274-282, mar. 1998.

SARLET, Ingo Wolfgang. **A Eficácia dos Direitos Fundamentais**. 4. ed., Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2004.

SEDECO. Secretaría Defensa Del Consumidor Y El Usuario. **Derechos del Consumidor**. Disponível em: <http://www.sedeco.gov.py/index.php/tramites/derechos-del-consumidor>. Acesso em: 25 abr. 2020.

SENACON. Secretaria Nacional do Consumidor. **Mapa de Atendimentos**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Mapa>. Acesso em: 23 mai. 2020.

SENACON. Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - **SINDEC**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://sindecnacional.mj.gov.br/sobre>. Acesso em: 23 mai. 2020.

SIRAQUE, Wanderlei. **Controle social da função administrativa do Estado**: possibilidades e limites na Constituição de 1988. São Paulo: Saraiva, 2005.

SLATER, Don. **Cultura do Consumo e Modernidade**. São Paulo: Nobel, 2002.

SOUZA, Míriam de Almeida. **A política legislativa do consumidor no direito comparado**. 2. ed. Belo Horizonte: Ciência Jurídica, 1996.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Método, 2018.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Método, 2014.

TEIXEIRA, Odelmir Bilhalva. DAL PONT, Lúcia. **Aspectos Principiológicos do Código de Defesa do Consumidor**. Campinas: Russell Editores, 2009.

THE INTERNATIONAL ORGANIZATION OF CONSUMERS UNIONS – IOCU. **Environment and urbanization**. v. 3, n. 1, 1991. Disponível em:

<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/095624789100300115>. Acesso em: 23 de abril de 2020.

TRINDADE, Otávio Augusto Drummond Cançado. **O MERCOSUL no direito brasileiro**: Incorporação de normas e segurança jurídica. Belo Horizonte: Del Rey, 2006.

TURBAN, Efraim; RAINER, R. Kelly; POTTER, Richard E. **Administração da Tecnologia da Informação**. Rio de Janeiro: Editora Campos, 2003, [não paginado].

UNCTAD. **United Nations Conference on Trade and Development**. 2020. Suíça. Portal UNCTAD. Disponível em: <https://unctad.org/en/Pages/DITC/CompetitionLaw/Competition-Law-and-Policy.aspx>. Acesso em: 23 de abril de 2020.

VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5. ed. São Paulo: Método, 2016.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e Prática da Mediação**. Paraná: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 1998.

WADA, Ricardo Morishita. A proteção do consumidor contra as práticas comerciais abusivas no código de defesa do consumidor: novo ensaio para sistematização e aplicação do direito do consumidor. 2016. 232 f. Tese (Doutorado em Direito) - Programa de Estudos Pós-Graduados em Direito, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2016.

WADA, Ricardo Morishita; OLIVEIRA, Fabiana Lucy de. 22 anos do Código de Defesa do Consumidor: conquistas e desafios. **GV-executivo**, v. 12, n. 1, p. 18-21, jan./jun., 2013.

WATANABE, Kazuo. Mediação como política pública social e judiciária. **Mediação e Conciliação. Revista do Advogado** Revista do advogado/Associação dos Advogados de São Paulo (AASP)., v. 34, n. 123, p. 35–39, ago., 2014.

WEINGARTEN, Célia. La equidade como principio de seguridad económica para los contratados. **Revista de direito do consumidor**/Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 39, 2001.

WHITE, Fidelma. Sale of Goods Law Reform: An Irish Perspective. **Common Law World Review**. 42. 172-199. 2013. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/269621919\\_Sale\\_of\\_Goods\\_Law\\_Reform\\_An\\_Irish\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/269621919_Sale_of_Goods_Law_Reform_An_Irish_Perspective). Acesso em: 10 ago. 2019.

WIEACKER, Franz. **História do direito privado moderno**. 2. ed. Trad. A. M. Botelho Hespanha. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1967.

WOOD, J. Consumer protection in the Asia-Pacific region. **Journal of Consumer Policy**, v. 14, n. 1, p. 99-106, 1991.

ZULIANI, Evandro. Arbitragem e os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, v. 6, p. 987-1047, abr. 2011.

ZÜLZKE, Maria L. **Abrindo a empresa para o consumidor**: a importância de um canal de atendimento. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

## **ANEXO A - OFICINA “DESAFIOS DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: COMÉRCIO ELETRÔNICO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS”**



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**



**Escola Nacional de Defesa do Consumidor  
Oficina “Desafios da Sociedade da Informação: comércio eletrônico e proteção de dados pessoais”  
30 de junho e 1º de julho de 2010**

**O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, reunido na Oficina “Desafios da Sociedade da Informação: comércio eletrônico e proteção de dados pessoais” da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, em Brasília,**

Considerando a expansão do comércio eletrônico no País, em razão dos avanços tecnológicos, da globalização, dos novos canais de distribuição eletrônica e da integração dos mercados,

Considerando que o comércio eletrônico é responsável por uma parcela crescente de reclamações dos consumidores, conforme dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC,

Considerando que a vulnerabilidade do consumidor é agravada no comércio eletrônico,

Considerando que as relações de consumo, realizadas por meio do comércio eletrônico, devem ser norteadas pelos princípios da dignidade da pessoa humana, transparência, boa-fé, equilíbrio, privacidade, segurança, proteção dos interesses econômicos e dos direitos do consumidor,

Considerando que estas proteções são indispensáveis para suscitar a confiança dos consumidores e estabelecer uma relação mais equilibrada e segura entre consumidores e fornecedores nas transações comerciais eletrônicas,

Considerando que o desenvolvimento social e o crescimento econômico baseados nas novas tecnologias de rede dependem da proteção eficiente e transparente dos consumidores no comércio eletrônico,

Considerando a aplicação integral do Código de Defesa do Consumidor ao comércio eletrônico entre consumidores e fornecedores;

*Torna públicas as seguintes diretrizes para as relações de consumo estabelecidas no comércio eletrônico:*

## **CAPÍTULO I – ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

As presentes diretrizes aplicam-se ao comércio eletrônico entre consumidores e fornecedores, em todas as fases da relação de consumo.

## **CAPÍTULO II – DIRETRIZES GERAIS**

### **1) PROTEÇÃO PARITÁRIA, TRANSPARENTE E EFICAZ**

Deve-se assegurar aos consumidores do comércio eletrônico uma proteção transparente, eficaz e, no mínimo, equivalente àquela garantida nas demais formas de comércio tradicional.

### **2) DIREITOS DO CONSUMIDOR NO COMÉRCIO ELETRÔNICO**

2.1 São assegurados aos consumidores do comércio eletrônico os seguintes direitos, entre outros:

2.2 Proteção contra as práticas abusivas ou que se prevaleçam da sua fraqueza ou ignorância, bem como contra toda publicidade enganosa ou abusiva;

2.3 Proteção na publicidade ou comercialização de produtos, tendo em vista fatores que elevam a sua vulnerabilidade, tais como sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, entre outros;

2.4. Acesso, durante toda relação de consumo, a informações corretas, claras, precisas e ostensivas e em língua portuguesa quando a oferta e publicidade forem assim realizadas;

2.5 Acesso prévio às condições gerais de contratação, sem as quais ele não se vincula,

2.6. Exercício efetivo do direito de arrependimento nos contratos de comércio eletrônico, possibilitando-lhe desistir do contrato firmado no prazo de 7 dias sem necessidade de justificar o motivo e sem qualquer ônus, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor;

2.7. Acesso facilitado a informações sobre seus direitos e como exercê-los, em especial no que se refere ao direito de arrependimento;

2.8 Facilitação e celeridade do cancelamento de cobrança pela Administradora e/ou Emissor do Cartão, nas hipóteses de descumprimento contratual pelo fornecedor ou não reconhecimento da transação pelo consumidor, com base nas cláusulas contratuais entre fornecedores e na boa-fé das partes.

Cancelamento da cobrança referente à compra em ambiente virtual, junto à Administradora e/ou Emissor do Cartão, na hipótese de o fornecedor descumprir o contrato ou o consumidor não reconhecer a respectiva transação;

2.9 Proteção da sua privacidade, intimidade e dos seus dados pessoais.

### 3) INFORMAÇÕES

#### 3.1. INFORMAÇÕES RELATIVAS AO FORNECEDOR

3.1.1 Os fornecedores que desenvolvem atividades no âmbito do comércio eletrônico devem prover informações exatas, claras e de fácil acesso e visualização sobre si próprios, e suficientes para permitir:

- i) a identificação do fornecedor na sua página inicial: a denominação e sua forma comercial, o endereço do estabelecimento principal, quando houver, ou endereço postal e o seu endereço eletrônico ou outro meio que possibilite contatar o fornecedor, e seu CNPJ ;
- ii) uma comunicação rápida, fácil e eficiente;
- iii) regras e procedimentos apropriados e eficazes para a solução dos conflitos;
- iv) a notificação de atos processuais e administrativos; e
- v) sua localização e dos seus administradores.

#### 3.2. INFORMAÇÕES SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS

3.2.1. Os fornecedores devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e de fácil acesso que descrevam os produtos ou serviços oferecidos, de modo suficiente a fim de garantir o direito de escolha dos consumidores.

3.2.2. Os fornecedores devem viabilizar o registro dos pedidos e das informações relativas à transação, possibilitando o seu armazenamento pelo consumidor.

#### 3.3. INFORMAÇÕES SOBRE A TRANSAÇÃO

3.3.1 Os fornecedores devem prover informações suficientes sobre as modalidades e condições de pagamento, e todos os custos associados à transação, assegurando aos consumidores plena liberdade de escolha.

3.3.2 Estas informações devem ser claras, exatas, de fácil acesso e visualização, e fornecidas de forma a permitir ao consumidor o real exame antes de se comprometer com a transação.

3.3.3 O fornecedor deve garantir que toda a transação seja iniciada e efetivada na língua da oferta, disponibilizando todas as informações necessárias à tomada de decisão do consumidor.

3.3.4 Os fornecedores devem disponibilizar aos consumidores um texto claro e completo das modalidades e condições da transação de forma a garantir sua escolha livre e consciente.

3.3.5 Os fornecedores, considerando as especificidades dos produtos e serviços, devem prestar as seguintes informações:

- i) a descrição detalhada de todos os custos cobrados pelo fornecedor;
- ii) a indicação da existência de custos adicionais inerentes à transação;
- iii) as condições de entrega e/ou execução;
- iv) as modalidades e condições de pagamento no financiamento e na venda a prazo, nos termos do Decreto 5.903/2006;
- v) as restrições, limitações ou condições associadas à compra, tal como eventuais restrições legais, geográficas ou temporais;
- vi) o modo de utilização e advertências relativas a segurança e saúde, se houver;
- vii) as informações relativas ao serviço de pós-venda;
- viii) os detalhes e procedimentos quanto à revogação, resolução, reenvio, troca, anulação e/ou reembolso; e
- ix) as disposições quanto à existência de eventuais garantias comerciais;

3.3.6 Todas as informações que façam referência a custos devem indicar a moeda utilizada e o respectivo valor em moeda corrente nacional.

#### 4) PROCESSO DE CONFIRMAÇÃO

4.1. Devem ser assegurados ao consumidor, antes de concluir a transação:

4.1.1. o reconhecimento exato dos produtos ou serviços que deseja comprar, a identificação e a correção de quaisquer erros, bem como a possibilidade de modificar o pedido.

4.1.2. advertências, quando da inserção de seus dados pessoais, referentes à atualização de sistemas antivírus, garantindo a eficiência e segurança da transação;

4.1.3. a autorização expressa e inequívoca do consumidor a fim de evitar que produto, garantia ou serviço adicional seja incluído em sua compra por meio do sistema *opt out*.

4.1.4. o seu consentimento expresso, livre e informado, de modo a não gerar dúvidas, quanto à compra, bem como a manutenção de registro completo da transação.

4.1.5. a possibilidade de cancelar a transação antes de concluir a compra.

4.1.6. a confirmação, pelo fornecedor, do recebimento do pedido sem atraso e por meios eletrônicos.

#### 5) PAGAMENTO

5.1. Os fornecedores devem garantir mecanismos de pagamento seguros e de fácil utilização, bem como alertas e informações sobre a segurança que esses mecanismos proporcionam.

#### 6) RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

6.1. Os fornecedores devem estabelecer mecanismos eficientes e transparentes para a prevenção e resolução direta e adequada das demandas dos consumidores, sem

qualquer ônus para o consumidor, incluindo mecanismos rápidos e eficientes de reembolso.

6.2. Os fornecedores devem agir diligentemente de forma a tomar todas as medidas possíveis, a fim de minimizar, bem como prevenir eventuais conflitos nas relações estabelecidas no âmbito do comércio eletrônico.

6.3. A utilização de meios alternativos de resolução de litígios, tais como a arbitragem, não pode ser empregada para elidir direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor.

## 7) RESPONSABILIDADE

7.1. A responsabilidade dos fornecedores de produtos e serviços pela Internet está baseada no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

7.2 Nos casos de danos sofridos pelos consumidores, a responsabilidade dos fornecedores será analisada, considerando o nexa causal entre o dano sofrido e o defeito do serviço, na exata medida de como ele é ofertado.