

OS TREZE ANOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Glauber Moreno Talavera

Mestre e Doutorando em Direito Civil pela PUC/SP.
Especialista em Direito Imobiliário pela Universidade de Sourbonne – Paris.
Especialista em Direito das Relações de Consumo pela PUC/SP.
Professor dos Cursos de Graduação e Pós-Graduação em Direito da FMU.
Professor da Escola Superior de Advocacia.
Membro do Tribunal de Ética e Disciplina da OAB/SP.
Advogado em São Paulo.

RESUMO

O presente artigo traz a lume alguns aspectos do Código de Defesa do Consumidor e analisa-o sob a égide dos reclamos da sociedade contemporânea, avaliando, ainda, a incidência das políticas econômicas governamentais nesse período e sua assimilação pelo consumerismo pátrio.

A Lei n. 8.078, de 1990, nominada como Código de Defesa do Consumidor, desde o seu advento tem por principal escopo a harmonização das relações coletivas mediante regulamentação de seus lineamentos no âmbito de uma sociedade permeada por uma exacerbada massificação e conseqüente abstração e impessoalidade no processo de interação entre os atores sociais.

Forjada a partir de uma economia de mercado que se quer notadamente capitalista, mas que vem, pouco a pouco, vislumbrando a necessidade de atenuação do seu rigor a partir do exurgimento de uma terceira via, até então sedimentada por um solidarismo social ainda tímido e cambiante, a lei de regulação do consumerismo pátrio anseia a possibilidade de amalgamar a normatização legalista a um fator de inclusão social, que

constitua permissivo para que atores sociais, até então economicamente marginalizados, possam palmilhar as veredas do consumo, consagrando, assim, efetivamente, o princípio da igualdade – não apenas formal – como corolário lógico da dignidade da pessoa humana.

Em uma palavra, é importante que se diga que, mesmo diante da problematização da aplicabilidade da Lei n. 8.078/90, instigada por alguns advogados – alguns até notáveis por seus malabarismos retóricos e passes literários, que invocam disposições dos Códigos Civil e do Processo Civil a fim de, conscientemente, dissipar a natureza coletiva dos conflitos e inferir certa letargia ao andamento dos processos, por vezes tentando confundir e dissuadir a interpretação dos Tribunais acerca da legislação aplicável, o que

reverte em benefício de seus patrocinados –, se promovermos um exame meramente perfunctório da jurisprudência, o panorama geral nos mostra que os magistrados têm, em sua maioria, absorvido a inteligibilidade desse diploma normativo, bem como a dimensão social e os derredores de sua incidência, conforme entendimento compartilhado, também, pelo afamado mestre Rodolfo Machado.

No entanto, na sociedade, muitos ainda resistem ao diploma consumerista, pois há de se notar que os que lucraram com a política do caos e enriqueceram em meio às mazelas seculares são os mesmos que tornam mais íngreme e tortuoso o percurso do proletariado brasileiro rumo à justiça social. As leis que o país levou a efeito nesta década são o espectro de um povo que não mais referenda as benesses para alguns poucos, nem a resistência passional a medidas que garantem maior qualidade de vida a gerações futuras.

Alguns degraus dessa escada de Jacó ainda têm que ser galgados, como o das lacunas históricas que inseriram o país em um processo patológico, o da inércia do Estado que exilou cidadãos em sua própria terra, e o do descaso que privou de assistência aqueles distantes do poder.

Na gênese da elaboração desta lei, naturalmente houve pressões de empresas, por um lado, e de consumidores, por outro, o que indicava as dificuldades, os dilemas e as dúvidas de uma sociedade que tentava colocar um pé na civilidade, mas que se surpreendia com o outro teimando em se firmar no atraso.

Ainda que os óbices não tenham sido por completo eliminados, esse abismo que separava os dois tempos do mesmo país começou a ser transposto, como uma espécie de juízo final das práticas inescrupulosas, do comércio de propostas falsas e dos engodos que capturavam clientes incautos.

Entretanto, longa caminhada e um esforço hercúleo nos separam de um paradigma relativamente significativo de aplicação dessa lei que, dentro de um tímido padrão de razoabilidade, tem lançado suas sementes, compatibilizando os interesses de uma sociedade fragmentária de lindes tão segmentados.

Sob a esperança inspiradora de que um modelo econômico menos lastimoso e mais fraterno possa aqui deitar raízes e entre nós fazer morada, concebemos, humildemente, esses poucos traços e auguramos, ainda que de forma modesta, possa esse trabalho contribuir para a humanização das relações econômicas e sociais.

Com a transfiguração de uma sociedade eminentemente subjetivista para uma que apresenta um tráfico mercantil massificado e progressivamente pujante, na qual os atores sociais perdem o seu individualismo jurídico em face do advento da era da coletivização, o Código de Defesa do Consumidor vem em resposta aos apelos da sociedade civil, que era refém de procedimentos hostis acobertados pela estrutura abstrata e generalizante do Código Civil de 1916. Pois este, incapaz de dar uma resposta célere e condigna com as modernas expectativas sociais, invariavelmente fomentava a geométrica progressão dos conflitos e o conseqüente esgarçamento das células do tecido social, promovendo, assim, a autodelação de sua operacionalidade perdida.

Nesses termos, e sob essa pretensão, a Lei n. 8.078/90 consubstancia a proteção da dignidade da pessoa humana, bem como de seus valores fundamentais correlatos, enaltecendo a necessidade de redução das desigualdades materiais e culturais, que, no limiar do terceiro milênio, ainda constituem temática vexatória e, sob um prisma cristão, pecaminosa para a maioria dos países latinos.

A temática sobre a qual versa o Código de Defesa do Consumidor, e da qual mais especificamente tratamos, consagra aparatos processuais próprios para a tutela de interesses e direitos básicos imanentes ao conceito de cidadania que, sob interpretação sistêmica, permeiam todos os expedientes normativos por ela elencados, formando, assim, ainda que não tenha por pretensão a plenitude do Direito escrito, um microsistema legislativo próprio da sociedade pluralista contemporânea, que congrega em si toda uma principiologia haurida no poder normativo da Constituição Federal de 1988, sobretudo dos artigos 5º, XXXII, 170, V e do artigo 48 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias.

Ademais, havemos que consignar palavra preliminar nessa singela abordagem acerca da Lei de Consumo, pois, em verdade, nossa maneira de tratar os problemas tem sido de todo analítica, ou seja, continuamos a extrapolar de modo linear os dados obtidos no passado, se bem que as evoluções a que estamos assistindo e que nos envolvem não são lineares, são exponenciais, em constante mutação e aceleração.

Contemporaneamente, uma visão inédita do cosmo está surgindo dos trabalhos baseados na teoria do caos e da complexidade, de maneira a estabelecer permissivo para a aproximação entre os dois modos complementares de análise e ação: o método analítico e o método sistêmico.

Concebido sob a inspiração de René Descartes, em seu clássico *Discurso sobre o método*, o método analítico estabelece as bases da aquisição de nossos conhecimentos por meio de um raciocínio rigoroso, demonstrando a importância do acesso à experimentação para verificação ou confirmação de hipóteses. O saber se fragmenta em multissaberes, um efetivo mosaico inserido em um contexto desunido, fazendo

explodir a complexidade do universo em uma sucessão de disciplinas. Como enseja Edgar Morin, “A inteligência parcelada, compartimentada, mecanicista, dissociativa, fraciona os problemas, separando o que está associado, o unidimensional em multidimensional” ou, como diziam os escolásticos, *Unum versus alea*.

O método sistêmico ou sistemático, sob cujos auspícios trabalhamos, em contraponto ao analítico, recombina o todo a partir desses elementos dissociados, ou seja, considera o conjunto de suas interdependências e de sua evolução histórica e temporal.

Sob a inspiração deste método, a junção de um aspecto coletivo-protetivo na Lei n. 8.078/90, de *per se* outorga notória proeminência, pois colaciona em um mesmo dispositivo aspectos de suprema notoriedade no tocante à dignidade da pessoa humana.

Em que pesem as célebres palavras de Quevedo, em *Vida de Marco Bruto*, “Poucos sabem reconhecer entre as dádivas de Deus a brevidade da vida”, ou as palavras do Marquês de Maricá, em suas *Máximas*, “A vida humana é uma intriga perene e os homens são recíproca e simultaneamente intrigados e intrigantes”, a assertiva incontrastável dos tempos novos é o processo intermitente de banalização do valor que deveria ser tributado à vida, o que leva a uma pseudo-degradação da espiritualidade contida em cada ser humano, da qual deveriam transbordar as relações litúrgicas e eucarísticas, fontes de luz que irradiam a energia que deve conduzir o pensar de cada criatura em busca da Consciência Cósmica Dinâmica, o Ômega Teilhardiano, a Origem de Tudo.

A temática da proteção coletiva envolve um sem-número de decomposições analíticas, sejam elas históricas, metodológicas, psicológicas, naturais, metafísicas, transcendentais ou outras

tantas quanto a motivação da inteligência e a perseguição humana em busca do inexplicado possam ensejar.

O condão preventivo e o repressivo-protetivo do Código de Defesa do Consumidor emanam de uma flagrante necessidade de adequação das práticas mercantis amplificadas, em compasso com a demanda de necessidades próprias de uma sociedade de consumo, instada a este consumo pelo asoeramento da informação, que traz a lume necessidades inimaginadas, mas que de agora ao porvir se tornam terminantemente imprescindíveis ao bem-estar da coletividade, pois, como dizia Érico Veríssimo, “O objetivo do consumidor não é o de possuir coisas, mas de consumir cada vez mais e mais, a fim de com isso compensar seu vácuo interior, sua passividade, sua solidão, seu tédio e sua ansiedade”.

A sociedade, outrora permeada por conflitos inter-subjetivos passíveis de uma resposta satisfatoriamente eficaz pelo Código de Processo Civil, modernamente não mais se convalesce, nem se compadece, diante de um sistema jurisdicional infausto, incapaz de dissipar os embates coletivos e difusos oriundos do exercício naturalmente conflitivo da cidadania em um contexto democrático, como outrora o emérito jurista José Maria Trepas Cases já apregoava.

A proteção coletiva trazida pela lei consumerista expressa uma preocupação de efetivamente encampar um aparato coletivo de cunho defensivo, que de há muito é tratado pela doutrina, embora, para a efetivação desta proteção, não existissem instrumentos materiais e processuais adequados, afora algumas disposições – como a Lei n. 4.717/65, da Ação Popular; a Lei n. 6.938/81, de proteção ao meio ambiente; posteriormente, surgindo a Lei n. 7.347/85, da Ação Civil Pública, que constitui verdadeiro

marco para defesa de direitos transindividuais; a Lei n. 7.853/89, de proteção aos deficientes físicos; a Lei n. 7.913/89, de proteção aos investidores e, ainda, anterior ao Código de Defesa do Consumidor, a Lei n. 8.069/90, Estatuto da Criança e do Adolescente – afeitas a essa problemática do asoeramento da complexidade das demandas diante do arcaísmo das estruturas normativas, que institucionalizavam os conflitos os quais, assim, se arrastavam por tempos e tempos na parafernália judicial, caracterizada ora pela morosidade operacional do excesso de expedientes recursais, ora pelo ostracismo pessoal de alguns que seguem incensando a própria imagem, o que, funestamente, ainda é uma chaga da qual padecem alguns setores do Judiciário.

O tríplice aspecto protetivo contido na disposição normativa do artigo 6º, I, do CDC, por exemplo, que ampara os consumidores em face de eventuais riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos à vida, saúde e segurança, corrobora uma eficácia que estabelece um invólucro imponderável em torno da incolumidade física e psíquica do consumidor ou do circunstante inserido no contexto da cadeia de consumo diante de procedimentos irregulares de fornecedores moralmente depauperados, aqueles que ainda tentam angariar a legitimação da qualidade de seus produtos e serviços muito mais por seu pretense toque de Midas do que pela excelência e altivez de sua mercancia.

O Código de Defesa do Consumidor revela patente preocupação com os referidos valores ao preconizar, nos artigos 8º a 10, a vivificante exigência de que as informações sobre produtos e serviços tragam consigo dados precisos, adequados e ostensivos sobre sua nocividade e seus riscos inerentes, que são nominados pela melhor doutrina de periculosidade imanente, em

contrapartida à periculosidade adquirida. Visa-se, assim, operar um efeito preventivo que assegure a inatingibilidade da vida, da saúde e da segurança do consumidor e as ponha a salvo, fomentando a transcendência da eficácia dos efeitos da legislação consumerista que estabelece, nos artigos 17 e 29, a figura ficcional do consumidor por equiparação, que também é encampado por essa sensatez acautelatória.

Outro ponto importante de atenção é o referente à educação do consumidor, pois o governo, em setembro de 1995, iniciou uma campanha de conscientização da população com a exibição de sete anúncios para TV e rádio, com duração de 30 segundos cada, além de propaganda impressa em jornais e revistas. A proposta era mostrar que se pode comprar pelo melhor preço e com maior qualidade o mesmo produto ou serviço.

Um dos filmes mostrava o que é possível comprar com apenas R\$ 1,00, a fim de valorizar a moeda. Os outros seis deram ênfase aos serviços, comparando preços de serviços de dentistas, mecânicos e encanadores. Um orçamento era apresentado por vários profissionais, cujos preços variavam em até 300%. O filme sempre provocava o consumidor questionando: o preço é real ou é falso?

Segundo o então secretário de Comunicação da Presidência, Sérgio Amaral, a campanha ensinava mostrar a importância da pesquisa de preços e visava colocar o consumidor dentro da nova cultura de estabilização econômica.

Uma das contribuições pedagógicas mais notáveis do Plano Real foi ensinar à população, desde os tempos da URV, que um bom programa de estabilização é incompatível com a repugnante enganação histórica do controle de preços. Ao invés de assumir a utópica função de controlar os milhares de preços da economia brasileira, era proposta da nova moeda fomentar

a competição entre empresários, destituir os cartéis e abrir a economia à produção e aos produtores estrangeiros.

O governo reconhecia que só um empresário concorrente consegue fazer outro empresário trilhar um caminho de certo respeito pelo consumidor, não abusando deste, seja pela elevação imotivada de preços, seja pela deterioração e conseqüente degradação da qualidade dos produtos.

O Plano escasseou-se e começou a bancarrotar quando as estatais começaram a exigir reajustes tarifários. Recomendava o bom alvitre que os mentores do Plano Real dessem-lhes uma banana, sobretudo porque nada deviam a monopólios públicos, cujos preços haviam sido convencionados em URV.

Como o setor vinha sendo preservado da concorrência externa, nadava a braçadas na ampliação de seus percentuais de lucro. O governo, demagogicamente, fingia interferir nos reajustes, desregrando os compromissos anteriormente assumidos e ressuscitando o simulacro do controle de preços.

Ao implantar o Plano Real, o Presidente proclamou que se tratava de uma transição cultural profunda. Isso foi verdade, até certo ponto. Cinco foram os avanços culturais:

- 1) o reconhecimento da estabilidade de preços como valor fundamental da economia;
- 2) o abandono de artimanhas de combate à inflação (monitoramento de preços e seqüestro de ativos);
- 3) a identificação do déficit global do setor público como efetivo agente causador da inflação, ao invés do tradicional escapismo de angariar causas externas como a crise do petróleo, as custas internacionais ou o vampirismo das transnacionais;

- 4) o reconhecimento de que a dívida interna passou a ser muito mais opressiva que a externa;
- 5) a urgência da reformulação do Estado, que deveria tornar-se samaritano e regulador ao invés de empresário e interventor.

Conquanto a ideologia do Plano Real não tenha sido claramente explicitada, por falta de comunicadores na equipe econômica, pode-se inferir que ela se baseava na premissa da mudança no modelo desde há muito sedimentado. Estava esgotado o antigo modelo de industrialização substitutiva de importações, com feição autárquica e intenso dirigismo. Haveria de se criar um novo modelo de economia aberta, orientada para o mercado e inserida em um contexto de natureza globalizante.

Em linguagem pitoresca, poder-se-ia dizer que o antigo modelo se baseava na maligna tríade de inflação, proteção e desvalorização. Este haveria de ser substituído por uma tríade benigna, consubstanciada pela estabilização, abertura e reformas estruturais. Em suma, o modelo antigo era acomodaticio, o novo seria reformista. Como dizia Paul Valéry, “Si l’Etat est fort, il nous écrase. S’il est faible, nous périssons”.

A estabilização de preços foi conseguida antes do esperado e sem o trauma recessivo inicial, habitual nos programas desta espécie. Para tanto, foram usados cinco instrumentos:

- 1) âncora cambial;
- 2) desindexação;
- 3) política monetária de juros altos;
- 4) abertura para importações e;
- 5) um microajuste fiscal, que foi o nominado Fundo Social de Emergência.

A abertura para importações foi feita de maneira atabalhoada e, em virtude da sobreva-

lorização do Real, tornou-se punitiva para a indústria nacional. Mas, não obstante, surtiu os efeitos desejados em termos de criar uma cultura de respeito ao consumidor, enquanto a concorrência externa forçou aumentos de produtividade.

A ruptura definitiva do compromisso com a competitividade como forma suprema de defesa do interesse do consumidor veio com a volta do protecionismo. De repente, já não era tão mau que o brasileiro voltasse a pagar o triplo do que pagava o resto do mundo para possuir um carro alemão, comprar um brinquedo de Taiwan ou mesmo consumir um bom vinho italiano.

Desde então, naquele contexto, a volta à idade das trevas foi um fato.

A lei tabelando multas por atraso de pagamento era imoderada, para não dizer mentecapta. O Banco Central praticava os juros mais destrutivos da história, debilitando o Tesouro, os bancos e os varejistas.

Pode-se dizer que a inadimplência foi uma das maiores ameaças ao Real, pois a cada Proer consumia-se mais um pouco da capacidade de investimento do setor público.

Ninguém é obrigado a pagar multa por inadimplência, basta administrar seu orçamento com cautela. Neste sentido, a multa elevada é um alerta correto ao consumidor. Ao reduzir a multa no tapa, o governo barateou o calote, induzindo o consumidor à insolvência e agravando uma suposta crise bancária.

Mas, mesmo diante de todos os óbices havidos, um balanço mostra que o Código de Defesa do Consumidor impôs-se e provou a vitória da cidadania, referendando a assertiva de Unanimuno, em *O sentimento trágico da vida*, que

preconizava: “A fé não é crer no que não vimos, mas é criar o que não vemos”, denotando que o sonho tem de ser possível.

Com o Código de Defesa do Consumidor, o sonho ao menos tornou-se menos abstrato, pois muitas boas coisas vieram. Nos supermercados, feiras e padarias, ouve-se constantemente que isto e aquilo são abusivos; que há direito assegurado de arrependimento e conseqüente devolução do produto; que a oferta vincula e, desta forma, legitima a exigibilidade de seu cumprimento, ou seja, os direitos previstos pelo Código contagiaram a todos, indistintamente. É gratificante a constatação empírica dessa to-

mada de consciência coletiva em que donas-de-casa, profissionais autônomos e liberais em geral e, enfim, até os advogados mais céticos apreenderam as prerrogativas imediatas que esta legislação trouxe para a salvaguarda dos direitos da cidadania. Para elucidar o exaltamento que perpassa a situação, recordo trecho de Eça de Queirós, em *A correspondência de Fradique Mendes*: “A nação inteira se doutorou. Do norte ao sul, no Brasil, não há, não encontrei, senão doutores!” – Esta é a miríade de noções positivas trazidas pelo Código nesses 13 anos de sua vigência que, de alguma forma, juridicizaram o pensamento do povo brasileiro...