XXV ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI - BRASÍLIA/DF

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

VALTER MOURA DO CARMO

JOANA STELZER

Copyright © 2016 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

Todos os direitos reservados e protegidos.
Nenhuma parte deste anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI
Presidente - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UNICAP
Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Ingo Wolfgang Sarlet – PUC - RS
Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim – UCAM
Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Maria dos Remédios Fontes Silva – UFRN
Vice-presidente Norte/Centro - Profa. Dra. Julia Maurmann Ximenes – IDP
Secretário Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba – UFSC
Secretário Adjunto - Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto – Mackenzie

Representante Discente – Doutoranda Vivian de Almeida Gregori Torres – USP

Conselho Fiscal:
Prof. Msc. Caio Augusto Souza Lara – ESDH
Prof. Dr. José Querino Tavares Neto – UFG/PUC PR
Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini Sanches – UNINOVE
Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva – UFS (suplente)
Prof. Dr. Fernando Antonio de Carvalho Dantas – UFG (suplente)

Secretarias:
Relações Institucionais – Ministro José Barroso Filho – IDP
Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho – UPF
Educação Jurídica – Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues – IMED/ABEDi
Eventos – Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta – FUMEC
Prof. Dr. Jose Luiz Quadros de Magalhaes – UFMG
Profa. Dra. Monica Herman Salem Caggiano – USP
Prof. Dr. Valter Moura do Carmo – UNIMAR
Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr – UNICURITIBA
Comunicação – Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro – UNOESC

D598

Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI /UnB/UCB/IDP/ UDF;

Coordenadores: Joana Stelzer, Valter Moura do Carmo – Florianópolis: CONPEDI, 2016.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-85-5505-176-0
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: DIREITO E DESIGUALDADES: Diagnósticos e Perspectivas para um Brasil Justo.

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Brasil – Encontros. 2. Globalização. 3. Responsabilidade nas relações de consumo. I. Encontro Nacional do CONPEDI (25. : 2016 : Brasília, DF).

CDU: 34

CONPEDI
Conselho Nacional de Pesquisa
e Pós-Graduação em Direito

Florianópolis – Santa Catarina – SC
www.conpedi.org.br

XXV ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI - BRASÍLIA/DF

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Apresentação

É sempre uma satisfação apresentar o volume 'Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo', publicado pelo CONPEDI. Em tempos globais, cumpre refletir acerca da aquisição de produtos e serviços que vão desde a necessidade (consumo) até a patologia (consumismo). Parece que a forma domina o conteúdo, esmagando a sociedade que necessita dos produtos e serviços, mas que também massacra pela venda do desnecessário.

Se fizermos um exercício em análise ao cotidiano da sociedade, é possível perceber o aspecto doentio da aquisição, o produto pirata, o exagero, a compra hiperbólica. Ainda nessa esteira, verificar-se-á o consumidor enganado, a farsa publicitária, a hipervulnerabilidade perante o mercado.

Sob tal perspectiva, os estudos aqui reunidos nos levam a acreditar que um Código de Defesa do Consumidor não seja suficiente. O Direito - como ferramenta para equilíbrio das relações sociais - precisa ser rico o suficiente para articular as múltiplas negociações que se desenvolvem. Nesse estudo que o leitor encontra em mãos, será possível avaliar uma série de situações que exige do legislador muita precaução, como a responsabilidade civil das redes sociais, dos transportadores aéreos, dos ilícitos concorrenciais, do greenwashing ou dos debatidos planos de saúde. É a sociedade pós (ou hiper)moderna em ação, com pontos de contato com outros diplomas, como a legislação civil, os direitos humanos e os danos morais.

Se um Código não basta, é verdade também que o consumidor não se resume àquele que compra diretamente, pois há toda uma massa de manobra envolvida nas perversas condições de consumo, circunstâncias que envolvem as crianças e todos atingidos pelas respectivas narrativas que criam situações de vulnerabilidade no anseio de captar a clientela (storytelling).

A dignidade humana parece ter ficado em segundo plano. Hodiernamente, somos o que consumimos? Obscurece-se o humano para fazer frente às marcas, somos a marca que vestimos. Há entre nós uma poesia concreta que exige um comprar desvairado para vestir nossa identidade. Seria tal a circunstância a explicar o desvairado número de superendividamento? Esse é sempre um tema recorrente em nosso Grupo de Trabalho, tamanho o absurdo das situações de esgotamento financeiro que camadas significativas da população enfrentam.

Essa miríade de acontecimentos é a complexa sociedade de consumo que os estudos aqui contemplados procuram desvendar. Um mundo cada vez mais das mercadorias e da relações das coisas, mediada pelo dinheiro, de um insensível isolamento. Ao Direito caberá, em arrojadas linhas, recompor o jogo das sombras que caracteriza nossa sociedade contemporânea do 'ter' ao invés do 'ser'. As pesquisas aqui contempladas procuram contribuir com essa discussão e apontam para possíveis soluções. Desejamos a todos uma profícua leitura !

Profa. Dra. Joana Stelzer (UFSC)

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo (UNIMAR)

OS DIREITOS HUMANOS E OS SEUS REFLEXOS EM RELAÇÃO AOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR NO DIREITO BRASILEIRO

HUMAN RIGHTS AND ITS CONSEQUENCES IN RELATION TO THE BASIC RIGHTS OF CONSUMERS IN BRAZILIAN LAW

Mateus Bicalho de Melo Chavinho [1]

Resumo

O processo de afirmação dos direitos humanos passou por diversas transformações ao longo da história da humanidade. Como reflexo direto de tais transformações, conceberam-se os denominados direitos humanos de terceira geração, dentre os quais a proteção ao consumidor. Com a publicação da Lei nº 8.078, de 1990, o legislador elencou direitos básicos ao consumidor e o problema enfrentado diz respeito à investigação se tais direitos foram reflexos de todo o processo evolutivo dos direitos humanos ao longo da história da humanidade e quais seriam os efeitos decorrentes. O método utilizado foi o dedutivo e através de pesquisa bibliográfica e legislativa.

Palavras-chave: Direitos humanos, Proteção do consumidor, Dignidade da pessoa humana, Direitos básicos do consumidor

Abstract/Resumen/Résumé

The process of affirmation of human rights has gone through several changes over the history of humanity. As direct reflection of such transformations, conceived to be the so-called human rights of third generation, among which the consumer protection. With the publication of Law no. 8,078, of 1990, the legislator outlined basic rights to the consumer and the problem faced concerns research if such rights were reflections of the entire evolutionary process of human rights throughout the history of humanity and what would be the effects arising. The method used was deductive and through bibliographical and legislative research .

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Human rights, Protection of the consumer, Dignity of the human person, Basic consumer rights

[1] Juiz de Direito. Mestre em Direito Comercial pela UFMG. Doutorando em Direito Privado pela PUC Minas.

1 Introdução

Os direitos humanos, segundo a acepção literal do termo, são aqueles que pertencem ou são titularizados por todos os seres humanos, independentemente da classe social, raça, cor, idade, que são derivados da própria natureza humana e têm a finalidade de assegurar que o indivíduo possa viver com uma dignidade mínima.

Além de não terem os direitos humanos uma única acepção e definição uniforme, sempre houve grande preocupação, por parte dos estudiosos da ciência jurídica, em se buscar o seu fundamento, ou seja, se seriam derivados de um direito natural e, portanto, como "expressão de princípios superiores ligados à natureza racional e social do homem" (BIANCA, 1984, p. 19), segundo o jusnaturalismo defendido por Santo Agostinho e São Tomás de Aquino ou se somente seriam admitidos após o reconhecimento expresso da ordem jurídica, enquanto direitos positivos.

Filiando-se à segunda corrente, o jurista Michel Milley (2007, p. 2) defende que "os direitos humanos são um produto da época moderna", na medida em que a sua positivação somente pôde ser concebida com a Declaração Universal dos Direitos Humanos, datada de 1948.

Porém, como adverte Noberto Bobbio (2004, p. 23), "o problema fundamental em relação aos direitos do homem, hoje, não é tanto o de justificá-los, mas o de protegê-los. Trata-se de um problema não filosófico, mas político."

De qualquer forma, ainda que superada a busca pela sua fundamentação, merece relevo uma visitação a um breve histórico sobre o processo de afirmação dos direitos humanos ao longo de importantes mudanças de paradigma rumo à evolução da humanidade, de modo a que sejam conhecidas as mudanças experimentadas em relação aos direitos humanos em gerações dotadas de características próprias, o que propiciou uma conscientização sobre a necessidade de haver uma uma maior proteção efetiva ao ser humano enquanto sujeito de direitos nas mais variadas relações jurídicas que se travam na vida em sociedade, dentre as quais a relação jurídica de consumo.

O próprio crescimento do capitalismo, enquanto sistema econômico, causou a variedade e multiplicidade de contratos, alterando, da mesma forma, a autonomia da vontade em autonomia privada ao longo do século XX, que justificou o surgimento dos chamados "novos direitos" que guardam íntima ligação com os anteriores direitos humanos de primeira e segunda geração.

O direito do consumidor, por sua vez, através do microssistema concebido na ordem jurídica nacional, através do Código Brasileiro de Proteção ao Consumidor, preceitua direitos básicos ao consumidor, com fundamento no princípio da dignidade da pessoa humana, com a finalidade de que seja o consumidor tratado não mais como um ser abstrato na cadeia econômica de consumo, mas como um verdadeiro sujeito de direitos no contexto do Estado Democrático de Direito.

No presente trabalho, será analisada a evolução histórica do reconhecimento dos direitos humanos e, inclusive, a sua posterior fase de internacionalização, com a finalidade de verificar a problemática a ser enfrentada, que se refere à hipótese de serem os atuais direitos básicos do consumidor, preceituados na Lei nº 8.078, de 1990, reflexos diretos da natural evolução dos direitos humanos, sobremaneira após a sua fase de internacionalização, voltada para a proteção da pessoa concreta do consumidor, de modo a que seja valorizada a sua dignidade em todas as relações de consumo frente aos grandes fornecedores de produtos e serviços que atuam no atual mercado capitalista.

O método utilizado na pesquisa será o dedutivo através de uma revisão bibliográfica e legislativa, visa-se contribuir, com algumas conclusões, para o enriquecimento do tema, que se há tornando cada vez mais relevante nos níveis acadêmico e prático.

2 Breve histórico sobre o reconhecimento dos Direitos Humanos até a fase de sua internacionalização

A grande evolução no processo afirmativo dos direitos humanos em inúmeros países passou por fases diferentes no contexto histórico da humanidade e sofreu alterações advindas de lutas de classe, mudanças de regimes econômicos, políticos e sociais e progressos tecnológicos e científicos ao longo dos séculos.

Segundo Comparato (2013, p. 53), "o reconhecimento de que as instituições de governo devem ser utilizadas para o serviço dos governados e não para o benefício pessoal dos governantes foi o primeiro passo decisivo na admissão da existência de direitos que, inerentes à própria condição humana, devem ser reconhecidos a todos e não podem ser havidos como mera concessão dos que exercem o poder."

Desse modo, o jurista entende que a proto-história dos direitos humanos começa em período muito antigo, ou seja, nos séculos XI a X a.C., quando se instituiu, sob David, o reino unificado de Israel, tendo como capital Jerusalem, tendo havido, assim, o estabelecimento,

pela primeira vez na história política da humanidade, da figura de um rei-sacerdote, que se caracterizou como um protótipo do posterior Estado de Direito.

Posteriormente, já no século VI a.C., com as primeiras instituições democráticas em Atenas e, em seguida, com a república romana, vislumbrou-se uma verdadeira limitação ao poder dos governantes, seja pela soberania das leis que vigoravam naquele período, seja pela participação ativa do povo nas eleições.

Com a queda do império romano do Ocidente, em 453 d.C., iniciou-se uma nova civilização, já arraigada com valores do cristianismo, ocasião em que, mais uma vez, idealizava-se a limitação do poder dos governantes como ponto de partida para um início de reconhecimento de direitos humanos.

Naquele período, chamado pelos historiadores de Idade Média, proliferou-se, em diversas regiões da Europa, o conhecido sistema feudal, no qual o poder, seja econômico ou político, concentrava-se nas mãos dos senhores feudais e seus vassalos, os quais, porém, viram uma ameaça crescente na instituição de um poder real acima deles.

Na Inglaterra, no século XII, durante o reinado de João Sem-Terra e em meio a uma disputa pelo poder do trono, narra Comparato (2013, p. 85) que, com a finalidade de financiamento de campanhas bélicas, o rei da Inglaterra elevou os impostos contra os barões, que exigiram, todavia, o reconhecimento formal dos seus direitos como uma condição para o pagamento da maior carga tributária.

Ainda durante tal reinado e, tendo em vista um novo conflito formado com o então Papa Inocêncio III, que levou à excomunhão do rei João Sem-Terra, este se viu forçado a declarar a Inglaterra um feudo de Roma em 1213. Porém, dois anos depois, os barões, que representavam a nobreza da época, em revolta armada, ocuparam Londres e exigiram que o rei João Sem-Terra assinasse a famosa *Magna Carta*[1], que garantiu diversas liberdades, ainda que eclesiásticas, mas representando um marco na história da evolução dos direitos humanos, porque trouxe uma limitação do poder do monarca, em razão de uma vontade popular, através de um documento com força normativa.

Na mesma época, assistiu-se na Europa um grande crescimento tecnológico, com grandes invenções de máquinas que mais tarde seriam peça fundamental para o capitalismo

[1] A carta foi redigida em latim bárbaro e assinada em 15 de junho de 1215 perante o alto clero e barões do reino, sendo composta de um preâmbulo e sessenta e três cláusulas, tendo sido reafirmada em 1216, 1217 e 1225.

industrializado e também institutos jurídicos como a letra de câmbio e as sociedades comerciais.

Paradoxalmente, apesar dos avanços tecnológicos que se seguiram por centenas de anos, instalou-se um período de crise econômica e social, com um número crescente de pessoas que vivam excluídas e na base da miséria, sob o comando da monarquia absolutista que imperava nos Estados, o que era defendido e justificado, no campo filosófico, por diversos pensadores, dentre os quais Thomas Hobbes.

Ocorre que, ao lado do crescimento do poder nas mãos dos monarcas que reinavam sob o manto da ideologia absolutista, aumentava o descontentamento da classe burguesa, seja pelo pagamento, cada vez maior, de tributos, seja porquanto não recebia o tratamento que julgava merecer, tendo sido, assim, tratada como uma segunda classe que sustentava o luxo e gastos das cortes monárquicas.

E, assim, foi naquela época de grandes crises e evoluções de pensamentos filosóficos que, precisamente no século XVII, iniciou-se o grande período denominado "iluminista", no qual aumentava-se o questionamento e a valorização da razão humana, com a finalidade de trazer mudanças para a sociedade e todo o conhecimento que advinha da época medieval, tendo sido o movimento marcado por grande intercâmbio intelectual[2] e por ter sido contra os abusos, até então, cometidos pela Igreja e pelo Estado absolutista.

A chamada "crise da consciência europeia" trouxe, assim, para a Inglaterra um sentimento de liberdade, que ia de encontro ao grande poder absoluto conferido aos monarcas e que estava se chocando com outros interesses econômicos oriundos da classe da burguesia.

A escola de pensamento econômico capitaneada pelos fisiocratas, na França, e de grande interesse da classe burguesa, entendia que a sociedade era regida por leis naturais, motivo pelo qual defendia uma maior liberdade econômica, tendo em vista que a ação e intervenção do Estado impedia o pleno desenvolvimento das forças produtivas. Naquela época, tornou-se bem conhecida a expressão "*laissez faire- laissez passer*"[3].

Enquanto isso, nos Estados Unidos da América do Norte, eclodia, sob a influência das ideias iluministas, um movimento de independência das antigas treze colônias britânicas da

[2] O movimento iluminista foi muito influenciado pelos filósofos Baruch Spinoza (1632-1677), John Locke (1632-1704), Pierre Bayle (1647-1706) e pelo matemático Isaac Newton (1643-1727).

[3] O escocês Adam Smith costuma ser lembrado como o pai do capitalismo *laissez-faire* e defendia que as relações sociais devem, em grande parte, ficar a cargo da mão oculta do mercado livre, tendo escrito duas obras importantes, quais sejam: *teoria dos sentimentos morais* (1759) e *uma investigação sobre a natureza e as causas da riqueza das nações* (1776).

América do Norte, em 1776, cuja sociedade era formada basicamente pela classe burguesa, o que representou o ato inaugural da democracia moderna, em razão de ter reconhecido a soberania popular e a existência de direitos inerentes a todo ser humano, independentemente das diferenças de sexo, raça, religião, cultura ou posição social. Veja-se, a propósito, o art. I da Declaração, *verbis:*

> Todos os seres humanos são, pela sua natureza, igualmente livres e independentes, e possuem certos direitos inatos, dos quais, ao entrarem no estado de sociedade, não podem, por nenhum tipo de pacto, privar ou despojar sua posteridade; nomeadamente, a fruição da vida e da liberdade, com os meios de adquirir e possuir a propriedade de bens, bem como de procurar e obter a felicidade e a segurança (ONU, 1948).

Apenas treze anos depois, eclodia, na França, a Revolução Francesa de 1789, que mudou sensivelmente a história da humanidade, marcada profundamente pelos ideais de liberdade, igualdade e fraternidade, o que culminou na Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, promulgada pela Assembleia Nacional, no dia 26 de agosto de 1789, ressaltando, assim com a anterior Declaração de Direitos de Virgínia, a existência de direitos naturais do homem, sem que derivem necessariamente de qualquer outorga por parte dos governantes, por serem inatos. Tais direitos foram também chamados de direitos de primeira geração, como se observa no próprio art. 1º do documento em questão, *verbis:* "Os homens nascem e permanecem livres e iguais em direitos."

Todavia, como bem salientado por Comparato (2013, p. 63), a democracia que surge naquela época não advém do povo, mas encontrou a sua razão de ser na própria classe da burguesia, com a finalidade de extinguir os antigos privilégios dos dois principais estamentos do antigo regime, quais sejam, o clero e a nobreza, de modo que, segundo o jurista: "o espírito original da democracia moderna não foi, portanto, a defesa do povo pobre contra a minoria rica, mas sim a defesa dos proprietários ricos contra um regime de privilégios estamentais e de governo irresponsável."

De qualquer forma, foi a partir das duas declarações de direito norte-americana e francesa de 1789, que desprenderam-se os grupos sociais do controle absoluto do Estado e das ordens religiosas, valorizando-se uma liberdade de consciência, moral e crença, o que era indispensável para o crescimento do sistema capitalista tão almejado e sonhado pela classe burguesa.

A autonomia da vontade, no período em questão, é extremamente valorizada, inclusive e principalmente no seu aspecto jurídico, seja no campo privado ou público, buscando

justificar uma maior liberdade do indivíduo, como fundamento de atuação do homem como ser livre e igual. E, como instrumento para a atuação da liberdade no comércio foi muito utilizado o instrumento do contrato.

> Na época da revolução francesa, o dogma da vontade atinge seu ápice, sob a impulsão conjugada de Kant e Rosseau, cujos fundamentos filosóficos se sustentavam na liberdade e no individualismo. A política se torna contratual (´o contrato social´) e o contrato politiza-se em torno do princípio da autonomia da vontade, núcleo central das convenções. A vontade torna-se expressão da liberdade humana. O dogma da vontade e outros fundamentos do contrato como o *pacta sunt servanda* e a liberdade contratual serviriam com muita eficiência ao desenvolvimento do liberalismo econômico do início do século XIX. A força obrigatória dos contratos livremente firmados (considerados justos) servia de pano de fundo para a doutrina da justiça e da solidariedade social (CABRAL, 2003, p. 88).

Porém, a igualdade quase absoluta refletida no corpo contratual marcado por uma grande autonomia da vontade serviu para gerar uma grande desigualdade social e também para levar a grandes abusos quanto às péssimas condições de trabalho a que se sujeitava a grande massa, cada vez mais pobre, dos trabalhadores na primeira metade do século XIX

Desde então, marcou-se, principalmente na Inglaterra, o início da chamada Revolução Industrial, fase em que se introduziram as máquinas a vapor na técnica de produção econômica, fazendo com que uma grande massa de trabalhadores passassem a ser empregados nas grandes indústrias capitalistas que eram instaladas naquele tempo, através de contratos que observavam uma grande liberdade, seja no que se refere à opção do contrato em si, seja quanto ao seu conteúdo e regulamentação de suas cláusulas.

Todavia, com o grande crescimento do capitalismo[4] verificado desde o século XIX, momento em que nascia o Estado Social, houve uma mudança de paradigma em todas as áreas de conhecimento, dentre as quais, a jurídica, a econômica, a política, no sentido de que o Estado não deveria assumir um lado passivo frente à grande concentração capitalista, sob pena de serem perpetrados verdadeiros abusos sociais, em contraposição à dignidade da pessoa humana.[5]

---

4 Segundo Leo Huberman (1996, p. 170): "*A acumulação de capital, que veio do comércio primitivo, mais a existência de uma classe de trabalhadores sem propriedades, prenunciavam o início do capitalismo industrial. O sistema fabril em si proporcionou a acumulação de uma riqueza ainda maior. Os donos dessa nova riqueza, educados na crença de que o reino dos céus era deles, se economizassem e reinvestissem suas economias, empregavam novamente seu capital em fábricas. Assim, o sistema moderno, tal como o conhecemos, começou a existir."*

5A exploração capitalista sobre o operariado, freqüentemente formado por crianças, pode ser constatada através de relatos, como o originado no *Report of the Minutes of Evidence taken Berfore de Selected Committee on the State of the Children Employed in the Manufactories, 1816, pp. 178-180,* cujo trecho foi referido por Leo Huberman (1996, p. 179), *in verbis:*

A referida mudança de paradigma também foi sensivelmente percebida e provocada pela insatisfação das grandes massas populares de trabalhadores que laboravam em condições quase desumanas, o que teve grande repercussão na França, causando a famosa revolta popular de Paris, de 23 de fevereiro de 1848, que levou à derrubada do rei burguês Luis Felipe de Orléans, que reinava desde 1830, até a promulgação da Constituição de 1848, que foi uma das primeiras cartas constitucionais a reconhecer deveres sociais do Estado para com a classe trabalhadora, o que, como bem mencionado por Comparato (2013, p. 182), viria a se transformar, posteriormente, no Estado do bem-estar social do século XX.

Convém colacionar, abaixo, um dos dispositivos da referida carta constitucional, *verbis:*

> Art. 13. A Constituição garante aos cidadãos a liberdade de trabalho e de indústria. A sociedade favorece e encoraja o desenvolvimento do trabalho, pelo ensino primário gratuito, a educação profissional, a igualdade nas relações entre o patrão e o operário, as instituições de previdência e de crédito, as instituições agrícolas, as associações voluntárias e o estabelecimento, pelo Estado, os Departamentos e os Municípios, de obras pública capazes de empregar os braços desocupados; ela fornece assistência às crianças abandonadas, aos doentes e idosos sem recursos e que não podem ser socorridos por suas famílias (COMPARATO, 2013, p. 184).

É de se notar que o reconhecimento dos direitos humanos de caráter econômico e social, também chamados de direitos sociais de segunda geração, foi de grande importância histórica e tinha como destinatários grupos de trabalhadores e desempregados que viviam às margens da sociedade em condições de fome, miséria e marginalização, e que serviram de incentivo para a luta da classe socialista contra o sistema capitalista industrial que caracterizava o período.

3 A internacionalização dos Direitos Humanos

Após a carta constitucional francesa de 1848, destacaram-se outros documentos importantes em relação à evolução e afirmação histórica dos direitos humanos.

"Perante uma comissão do Parlamento em 1816, o Sr. John Moss, antigo capataz de aprendizes numa fábrica de tecidos de algodão, prestou o seguinte depoimento sobre as crianças obrigadas ao trabalho fabril:
Eram aprendizes órfãos: - Todos aprendizes órfãos.
E com que idade eram admitidos? – Os que vinham de Londres tinham entre 7 e 11 anos. Os que vinham de Liverpool, tinham de 8 a 15 anos.
Qual o horário de trabalho? – De 5 da manhã até 8 da noite.(...)"

O primeiro deles, com grande importância no campo humanitário e com caráter internacional, foi a conhecida Convenção de Genebra de 1864[6], que tinha a finalidade de minorar o sofrimento de soldados prisioneiros, doentes e feridos e também das populações atingidas por um conflito bélico, o que serviu para que fosse criada, anos mais tarde, a Comissão Internacional da Cruz Vermelha.

Além de tal documento que fortalecia o aspecto humanitário, em razão de vítimas de guerra, houve uma grande evolução no campo dos direitos humanos ligados à luta contra a escravatura[7], sendo que o Ato Geral da Conferência de Bruxelas, de 1890, visava proibir e repreender o tráfico de escravos africanos.

Após a Primeira Grande Guerra Mundial de 1914[8], observou-se, também na fase da internacionalização dos direitos humanos, a criação da Organização Internacional do Trabalho em 1919, através da qual possibilitou-se a proteção do trabalhador assalariado, por meio de inúmeras convenções internacionais[9] que foram ratificadas por centenas de Estados.

Todavia, somente após as atrocidades e barbaridades cometidas com a Segunda Grande Guerra Mundial de 1939 a 1945[10] é que começa a se completar, de forma definitiva,

---

[6] O documento é conhecido como a primeira introdução dos direitos humanos na esfera internacional.

[7] No Brasil, a chamada Lei Áurea (Lei Imperial nº 3.353), sancionada em 13 de maio de 1888, foi a lei que extinguiu a escravidão no Brasil. Foi precedida pela lei n.º 2.040 (Lei do Ventre Livre), de 28 de setembro de 1871, que libertou todas as crianças nascidas de pais escravos, e pela lei n.º 3.270 (Lei Saraiva-Cotegipe), de 28 de setembro de 1885, que regulava "a extinção gradual do elemento servil".

[8] Conforme Laurentino Gomes (2008, p. 52), *in verbis:* "A primeira Guerra Mundial, o evento mais significativo do século, não foi apenas traumática enquanto durou, mas também teve efeitos profundos. Ajudou a impulsionar a Revolução Russa e configurou-se como uma das causas da depressão financeira dos anos 1930, o maior baque econômico na história até então. Esse evento, direta e indiretamente, estimulou a ascensão de Hitler e da Alemanha nazista e ajudou a provocar a Segunda Grande Guerra. Acabou com o apogeu da Europa Ocidental e seu domínio mundial. Também acelerou a ascensão dos Estados Unidos e da União Soviética. Durante esse período, um estadista britânico elaborou um plano para a Palestina que ainda hoje provoca tensões no Oriente Médio. Boa parte da inventividade do século, incluindo as aeronaves que percorriam longas distâncias, a energia atômica, a exploração do espaço sideral, as grandes inovações na medicina e mesmo o primeiro computador, foi estimulada pelas necessidades geradas pelas duas grandes guerras. O século teria sido significativo mesmo sem o conflito de 1914-1918, e algumas das invenções e oscilações políticas teriam acontecido sem ele, mas é inegável que moldou uma infinidade de fatos.

[9] Dentre as convenções internacionais, podem ser citadas a Convenção nº 11, de 1921, sobre o direito de associação e de coalização dos trabalhadores agrícolas; a Convenção nº 19, de 1925, sobre igualdade de tratamento entre trabalhadores estrangeiros e nacionais em matéria de indenização por acidentes do trabalho; a Convenção nº 29, de 1930, sobre trabalho forçado ou obrigatório.

[10] Sobre o cenário pós-guerra, assim se manifestou o historiador Laurentino Gomes (2008, p. 169), *in verbis*: "A mais devastadora guerra da história mundial havia ocorrido. O número de militares e civis mortos, mesmo quando parcial, era maior do que o da Primeira Guerra. A destruição de lares, escolas, igrejas, sinagogas, estradas, pontes, ferrovias, portos, fábricas, escritórios, aviões, navios de guerra ou de carga, bem como outros equipamentos de uso militar – enfim, a ruína de todos esses itens em tantos países – rivalizava, em seu total, com a devastação promovida por todas as causas naturais ao longo do século anterior. A capacidade global, a curto prazo, de produzir alimentos fora reduzida, uma vez que muitas terras próprias para cultivo haviam sido danificadas, os animais de criação foram mortos e os moinhos de farinha, as cervejarias e as panificadoras estavam em destroços. A comida continuou escassa por muito tempo após o fim da guerra."

o processo de internacionalização dos direitos humanos, com a formação de consciência sobre a responsabilidade dos próprios países em colaborar para a preservação da vida humana com a proteção ao valor da dignidade da pessoa humana.

Mesmo antes do fim da guerra, a mensagem sobre o estado da União que foi feita pelo então Presidente norte-americano Franklin D. Roosevelt ao Congresso Nacional, em 6 de janeiro de 1941 e a conhecida "Carta do Atlântico"[11] assinada entre o referido chefe de Estado e o Primeiro-Ministro britânico Winston Churchill, no dia 14 de agosto de 1941, assinalaram um primeiro grande passo rumo à criação da principal organização internacional de proteção aos direitos humanos.

No dia 1º de janeiro de 1942, vinte e quatro Estados que lutavam contra as forças do eixo (Alemanha, Japão e Itália) assinaram, em Washington, a Declaração das Nações Unidas[12], corroborando os princípios afirmados na Carta do Atlântico. Em 1943, os Estados Unidos da América (EUA), a Inglaterra e a então União das Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS) assinaram a Declaração de Moscou, pela qual se compromissavam a criar uma organização internacional, com a finalidade de manter a paz e segurança mundial.

Em seguida, houve a ratificação dos documentos mencionados, tendo sido assinada a Carta deles resultante, em 26 de junho de 1945, ratificada por 51 (cinquenta e um) países, o que constitui a Organização das Nações Unidas (ONU), que tinha como um dos objetivos, segundo o seu preâmbulo: "empregar um mecanismo internacional para promover o progresso econômico e social de todos os povos", o que motivou a criação posterior do Conselho Econômico e Social.

No âmbito do Conselho criado, foi instituída a Comissão de Direitos Humanos que elaborou o texto da Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) aprovado pela Assembleia Geral das Nações Unidas, em 10 de dezembro de 1948, o que representou um documento de grande valor de afirmação histórica e que retomava parte dos ideais da Revolução Francesa e reconhecia os valores da igualdade, liberdade e fraternidade entre os seres humanos de forma internacionalizada e com caráter universal, fazendo com que a dignidade da pessoa humana se tornasse um princípio a ser observado por todos os povos.

[11] Com base em tal documento, validavam-se vários princípios de liberdade e democracia, dentre os quais, o direito dos povos de escolherem sua forma de governo, a igualdade de todos os Estados, o acesso às matérias-primas e participação no comércio, a redução dos armamentos, a segurança coletiva, a cooperação entre os Estados, dentre outros.

[12] O Brasil aprovou a Carta das Nações Unidas, através do Decreto-lei nº 7.935, de 4 de setembro de 1945, tendo sido ratificada em 21 de setembro do mesmo ano.

O jurista Comparato (2013, p. 240) apresentou opinião esclarecedora sobre a Declaração Universal dos Direitos Humanos, *verbis:*

> Inegavelmente, a Declaração Universal de 1948, representa a culminância de um processo ético que, iniciado com a Declaração de Independência dos Estados Unidos e a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, da Revolução Francesa, levou ao reconhecimento da igualdade essencial de todo ser humano em sua dignidade de pessoa, isto é, como fonte de todos os valores, independentemente das diferenças de raça, cor, sexo, língua, religião, opinião, origem nacional ou social, riqueza, nascimento, ou qualquer outra condição, como se diz em seu artigo II. E esse reconhecimento universal da igualdade humana só foi possível quando, ao término da mais desumanizadora guerra de toda a História, percebeu-se que a ideia de superioridade de uma raça, de uma classe social, de uma cultura ou de uma religião, sobre todas as demais, põe em risco a própria sobrevivência da humanidade.

No mesmo sentido, Noberto Bobbio (2004, p. 30), ao analisar todo o processo evolutivo de afirmação dos direitos humanos concluiu que "os direitos do homem nascem como direitos naturais universais, desenvolvem-se como direitos positivos particulares, para finalmente encontrarem sua plena realização como direitos positivos universais."

4 A evolução dos Direitos Humanos de terceira geração e os seus reflexos em relação ao Direito do Consumidor

A primeira geração dos direitos humanos, como analisado no capítulo anterior, referiu-se às liberdades negativas de ordem civil e política e que encontrou guarida nas primeiras revoluções, dentre as quais a Revolução Francesa, que, mesmo inspiradas pela classe burguesa, como já mencionado, serviram para proteger o liberalismo do indivíduo rumo ao desejado Estado Liberal de Direito, pelo qual o próprio sistema político deveria respeitar as liberdades de cada indivíduo e também fazer com que os demais indivíduos respeitassem as liberdades uns dos outros.

O liberalismo, principalmente econômico, tão sufragado pela burguesia deu origem a uma grande concentração de capital e à importância da indústria em série, o que levou também ao desenvolvimento do fenômeno da massificação dos contratos, fazendo com que os contratos de adesão, com cláusulas pré-estabelecidas fossem sendo cada vez mais utilizados.

Como bem salientado por Cavalieri Filho (2011, p. 2), "se antes a produção era manual, artesanal, mecânica, circunscrita ao núcleo familiar ou a um pequeno número de pessoas, a partir dessa revolução, a produção passou a ser em massa, em grande quantidade, até para fazer frente ao aumento da demanda decorrente da explosão demográfica. Houve também modificação no processo de distribuição, causando cisão entre a produção e a comercialização. Se antes era o próprio fabricante quem se encarregava da distribuição dos

seus produtos, pelo que tinha total domínio do processo produtivo – sabia o que fabricava, o que vendia e a quem vendia -, a partir de determinado momento essa distribuição passou também a ser feita em massa, em cadeia, em grande quantidade pelos mega-atacadistas, de sorte que o comerciante e o consumidor passaram a receber os produtos fechados, lacrados e embalados, sem nenhuma condição de conhecer o seu real conteúdo".

O jurista César Fiuza (2012, p. 458) menciona que, naquele momento, houve uma grande alteração da principiologia contratual. Os remédios contratuais clássicos não eram eficazes para proteger o destinatário de bens e serviços que eram produzidos em larga escala. O direito privado que existia e era caracterizado por valores como a autonomia da vontade, obrigatoriedade contratual e *pacta sunt servanda,* não era mais capaz de proteger os hipossuficientes contra as práticas abusivas de toda ordem que eram praticadas pelos grandes fornecedores, bem como pelos riscos[13] a que eram expostos os consumidores.

Nascia, então, a teoria preceptiva, pela qual as obrigações assumidas pelas partes nos contratos transcendiam o mero interesse particular dos indivíduos e penetravam na esfera de tutela social, tendo em vista as implicações econômicas e públicas que iriam surgir. O contrato deixava, assim, de ser um mero instrumento de nascimento de obrigações entre as partes e passava a ser tratado também como um objeto de regulação e fiscalização por parte do Estado, porquanto realizava um valor de utilidade social.

Percebia-se, assim, que a igualdade formal perseguida pelo anterior Estado liberal de direito cedia lugar para o Estado social de direito que se preocupava não apenas em assegurar que todos fossem iguais perante à Lei, mas também que fossem tratados desigualmente os desiguais na medida da sua desigualdade.

A linha de pensamento que se formava no berço do Estado social de direito orientou os direitos econômicos, sociais e culturais, também denominados de direitos sociais da segunda geração, que se proliferaram no século XX para a proteção de categorias sociais mais fracas, dentre as quais o empregado, o menor, o idoso e a mulher até a proteção dos chamados direitos humanos de terceira geração, que se referem a direitos difusos e não precisamente delimitados categoricamente como o meio ambiente, a paz e a diversidade cultural.

[13] Como salientado por Cavalieri Filho (2011, p. 3), no período de 1958 a 1962, ficou muito conhecido o caso da *Talidomida Contergam*, que era um sedativo usado por gestantes e que foi retirado do mercado porque provocara deformidade em milhares de nascituros, principalmente na Alemanha e Inglaterra, fazenco com que aumentasse a preocupação e consciência de um maior estudo contra os chamados acidentes de consumo.

Dentre, pois, as categorias que caracterizaram a passagem dos chamados direitos sociais e categoriais de segunda geração para os direitos de terceira geração, pode-se situar a preocupação com a proteção ao consumidor.

O marco inicial do novo direito que se formava costuma ser apontado como sendo a mensagem do Presidente Norte-Americano John Fitzgerald Kennedy encaminhada ao Congresso dos Estados Unidos da América, no dia 15 de março de 1962[14], sobre a necessidade de proteção dos consumidores[15], em que afirmou, *verbis:* "consumidores, por definição, somos todos nós. Os consumidores são o maior grupo econômico na economia, afetando e sendo afetado por quase todas as decisões econômicas, públicas e privadas (...). Mas, são o único grupo importante da economia não eficazmente organizado e cujos posicionamentos quase nunca são ouvidos."

A Comissão de Direitos Humanos das Nações Unidas, na sua 29ª sessão, reconheceu o direito do consumidor como uma extensão dos direitos humanos em sua terceira geração e declarou publicamente a existência de direitos básicos a tal classe que, até então, ficava desprotegida frente aos grandes empresários e fornecedores, dentre os quais, o direito à segurança, à integridade física, à intimidade, à honra, à informação e o respeito à dignidade humana dos consumidores.

Em 1985, como bem mencionado por Miriam Souza (1996, p. 57), a Assembleia Geral da Organização dsa Nações Unidas, após ter feito negociação com o Conselho Social e Econômico, por meio da Resolução n.º 39/248[16], estabeleceu objetivos, princípios e normas para que os governos membros de diversos países desenvolvessem ou reforçassem políticas firmes de proteção ao consumidor, tendo sido considerada a iniciativa pioneira de reconhecimento dos direitos básicos do consumidor em nível internacional.

[14] O dia 15 de março passou a ser conhecido como o dia mundial dos direitos dos consumidores.
[15] *Special Message to the Congress on Protecting Consumer Interest*
[16] O Anexo 3 da Resolução mostra quais são os princípios gerais que serão tomados como padrões mínimos pelos governos: (a) proteger o consumidor quanto a prejuízos à sua saúde e segurança; b) fomentar e proteger os interesses econômicos dos consumidores; (c) fornecer aos consumidores informações adequadas para capacita-los a fazer escolhas acertadas, de acordo com as necessidades e desejos individuais; (d) educar o consumidor; (e) criar possibilidade de real ressarcimento ao consumidor; (f) garantir a liberdade para formar grupos de consumidores e outros grupos e organizações de relevância e oportunidade para que estas organizações possam apresentar seus enfoques nos processos decisórios a elas referentes.

5 A Constituição da República Brasileira de 1988 e o Código de Defesa do Consumidor

A proteção ao consumidor no mercado de produtos e serviços não ocorreu de forma uniforme e em um mesmo momento histórico em relação aos países que participavam da Organização das Nações Unidas, apesar de ter havido, como visto anteriormente, uma internacionalização em relação à necessidade de uma maior proteção ao consumidor, em razão da afirmação e consideração de ser o direito do consumidor uma extensão dos direitos humanos em sua terceira geração.

No Brasil, a proteção ao consumidor começou a ser assumida com diversas associações civis[17] e entidades governamentais[18] que passaram a ser criadas, a partir de 1970.

Mas, as isoladas e regionalizadas formas de defesa ao consumidor não vinham se mostrando suficientes para uma verdadeira proteção à classe hipossuficiente frente aos grandes fornecedores que se formavam no mercado brasileiro e se valiam da massificação da produção, do consumo e da contratação, sobremaneira considerando as grandes sociedades empresárias que vinham se estabelecendo como multinacionais, dentre as quais as grandes indústrias automobilísticas atraidas pela política de expansão no regime militar.

Sem uma legislação verdadeiramente forte que buscasse eliminar a injusta desigualdade entre o fornecedor e o consumidor, de modo a reestabelecer o equilíbrio em tal relação jurídica, proliferavam-se os abusos e desrespeitos à grande sociedade de consumo que se formava no Brasil.

Naquela época, o direito brasileiro, no campo privado, valia-se da codificação, então insuficiente e extremamente patrimonializada, do início do século XX, o que levou os estudiosos e juristas da época, influenciados pelos movimentos de humanização e personalização que marcavam os direitos de terceira geração, a iniciar o movimento de "microssistematização" de campos jurídicos, de modo a diminuir a dicotomia que havia entre o direito público e privado, para que houvesse a verdadeira atuação do Estado social do direito no campo da proteção ao consumidor, diante dos novos paradigmas que inspiraram o poder constituinte que estava se formando, dentre os quais e principalmente o valor da dignidade da pessoa humana.

---

[17] Dentre as associações civis, podem ser mencionadas a Associação de Defesa e Orientação do Consumidor (ADOC) criada em Curitiba, no ano de 1976 e a Associação de Proteção ao Consumidor (APC) criada em Porto Alegre, no mesmo ano.

[18] Dentre as entidades governamentais, destacaram-se no campo da proteção ao consumidor o Conselho de Defesa do Consumidor (CONDECON) criado no Rio de Janeiro, em 1974 e o PROCON, que surgiu do Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, então órgão do Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor instituído pelo Decreto Estadual nº 7.890, em São Paulo.

Assim, a Assembleia Nacional Constituinte, que se formou na década de 1980, influenciada pelas ideias humanitárias e buscando cumprir o seu papel e missão delegada pela Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas, por meio da Resolução n.º 39/248, optou por trazer ao direito brasileiro a microssistematização de normas especiais de proteção ao consumidor, as quais ganharam *status* de direitos e garantias fundamentais, com a Constituição de 1988, através do seu art. 5º, inciso XXXII, que determinou: "O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor."

Além de ter o poder constituinte conferido à defesa do consumidor uma roupagem de direito fundamental, também determinou que fosse um princípio geral de toda a atividade econômica brasileira, ao ter incluído, no art. 170, inciso V das normas constitucionais, a defesa do consumidor[19].

O campo de proteção ao consumidor foi ainda alargado pelo poder constituinte quando permitiu que não apenas a União, mas também aos Estados e Distrito Federal, pudesse ter competência para legislar sobre responsabilidade por dano ao consumidor (art. 24, inciso VIII) e também quando ordenou que, através de lei, fossem os consumidores esclarecidos sobre os impostos que incidam sobre mercadorias e serviços (art. 150, § 5º).

Em conclusão, o jurista Cavalieri Filho (2011, p. 13) bem salientou que "a defesa do consumidor, na linha da expansão do fenômeno mundial do consumerismo, no Brasil, ganhou *status* de princípo constitucional (CF, arts. 5º, XXXII; 170, V). O Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, encontra fundamento na Constituição, pois regula um princípio constitucional – a defesa do consumidor – e foi editado por expressa determinação constitucional (ADCT, art. 48[20])".

[19] Cavalieri Filho (2011, p. 12) menciona voto lapidar prolatado pelo Ministro Celso Mello no julgamento da Adin nº 2.591, de 2001, *in verbis:* "Cumpre reiterar, bem por isso, a afirmação de que a função tutelar resultante da cláusula constitucional de proteção aos direitos do consumidor projeta-se, também, na esfera relativa à ordem econômica e financeira, na meida em que essa diretriz básica apresenta-se como um insuprimível princípio conformardor da atividade econômica (CF, art. 170, V). Dentro dessa perspectiva, a edição do Código de Defesa do Consumidor – considerados os valores básicos concernentes à proteção da vida, da saúde e da segurança, e relativos à liberdade de escolha, à igualdade nas contratações, ao direito à informação e à proteção contra publicidade enganosa, dentre outros – representou a materialização e a efetivação dos compromissos assumidos, em tema de relações de consumo, pelo Estado brasileiro."

[20] Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.

6 Os direitos básicos do consumidor como reflexos dos direitos humanos sob a ótica da proteção do consumidor

Após o liberalismo econômico que estimulou o grande capitalismo industrial do século XIX e que levou até mesmo ao surgimento dos direitos humanos da segunda geração, percebeu-se, como já salientado, uma massificação do consumo que era fruto da proteção conferida à autonomia da vontade, fazendo com que houvesse um tratamento despersonalizado da figura da pessoa humana do consumidor, o qual era visto apenas como um "ente abstrato" e um dado ou número econômico estatístico na grande escala de produção dos fornecedores de produtos e serviços.

Como bem mencionado por Cavalieri Filho (2011, p. 89-90), *in verbis:*

> Nos transportes públicos, falava-se em milhões de passageiros, os empresários falavam em milhões de clientes, os serviços públicos em milhões de usuários, os bancos em milhões de correntistas, as seguradoras em milhões de segurados, os jornais em milhões de leitores, as televisões em milhões de telespectadores e assim por diante. Ninguém falava no consumidor, no cidadão, na pessoa humana como titular de direitos.

A partir da edição do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, influenciado pelo valor constitucional da dignidade da pessoa humana como um dos fundamentos da República Federativa do Brasil e amparado por um Estado do bem estar social, houve grande avanço no caminho da afirmação da figura do consumidor como verdadeiro sujeito de direitos na ordem jurídica, levando a uma verdadeira personalização do consumidor.

A Política Nacional de Relações de Consumo instituída pelo Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, através do art. 4º, assumiu, como objetivo, o atendimento das necessidades básicas dos consumidores e também o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

E, para que seja executada tal política abraçada pelo legislador, foi conferido ao Poder Público diversos instrumentos, dentre os quais, *verbis:* "I – a manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita, para o consumidor carente; II – a instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público; III – a criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais do consumo; IV – a criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios do consumo; e V – a concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor."

Assim, é nítida a tendência em identificar a pessoa do consumidor de forma "concreta" e mais humanizada e não somente como mais uma figura "abstrata" e um dado econômico na linha de dados contábeis do grande fornecedor de produtos e serviços, o que reflete, em especial, o valor conferido ao princípio da dignidade da pessoa humana nas relações jurídicas em geral, dentre as quas a relação jurídica de consumo, como um novo paradigma na ordem jurídica pátria.

E, foi através dos direitos básicos do consumidor, preceituados no art. 6º do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor que se buscou um verdadeiro resgate à sua condição e dimensão humana no mercado pátrio de bens e serviços, de modo a que haja uma proteção mínima, seja de ordem material ou instrumental, frente ao novo sistema econômico mundial que existe hoje na fase da pós-modernidade, e que se justifica e recebe apoio em todo o processo de afirmação dos direitos humanos que se desenvolveu ao longo da história da humanidade.

Neste aspecto, podem ser definidos os direitos básicos do consumidor como "o conjunto de normas que tutelam os interesses fundamentais de toda pessoa física ou jurídica, que adquire ou utiliza produto ou serviço na condição de destinatário final, no plano material e instrumental*"* (MORAIS, 1992, p. 34).

Os direitos básicos do consumidor estão preceituados no Capítulo III do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor e representam, tal como mencionado por Hélio Zaghetto Gama (2004, p. 50), linhas mestras do ideal a ser seguido na proteção das incolumidades física, psíquica e econômica dos consumidores, bem como de certas garantias mínimas, capazes de conferir efetividade à tutela jurídica do consumidor, *verbis:*

> 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 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.

Com a preceituação dos direitos básicos do consumidor em um corpo legislativo, dentre os quais o direito à vida, á saúde, à segurança, percebe-se a íntima ligação que existe entre eles e os próprios direitos humanos das gerações anteriores.

Com base em tal entendimento, foi até mesmo aprovada, no ano de 2000, em Florianópolis/SC, a Declaração de Direitos Fundamentais dos Consumidores do Mercosul[21], que refletiu a afirmação de diversos direitos humanos anteriormente reconhecidos ao consumidor.

De qualquer forma, atualmente, com o grande crescimento e complexidade das relações jurídicas de consumo que veêm se formando na atual sociedade contemporânea, é também maior a importância a ser conferida aos direitos básicos do consumidor, de modo que não se caracterizem apenas como um corpo de intenções utópicas dentro de uma espécie normativa, mas principalmente para que cumpram o seu papel de humanizar e personalizar as relações jurídicas de consumo no mercado de bens e serviços nacional.

O sociólogo polonês Zygmunt Bauman (2008), em sua obra "vida para consumo", analisa, de um ponto de vista sociológico, a sociedade moderna de consumo que vem transformando pessoas em verdadeiras mercadorias, diante de toda a invasão e colonização da rede de relações humanas, sobremaneira em razão do uso da rede mundial de computadores.

Nesta perspectiva, é notória a influência que o fenômeno da rede mundial de computadores – Internet – vem promovendo no cotidiano de um número cada vez maior de pessoas, sendo, pois, um fenômeno da sociedade de consumo, através da qual proliferam-se os bens e serviços oferecidos e difundidos junto à massa de usuários da grande rede na nova realidade virtual, fazendo com que nasçam novas formas de contrato eletrônico no mercado consumidor.

[21] No texto do documento, são estabelecidos e declarados diversos direitos fundamentais de todo e qualquer consumidor: proteção à vida, à saúde e à segurança do consumidor e do meio ambiente; equilíbrio nas relações de consumo, dignidade, lealdade e boa-fé; fornecimento de produtos e serviços em condições adequadas e seguras; liberdade de escolha; prevenção e reparação de danos ao consumidor e sanção aos responsáveis; educação para o consumo; informação; proteção contra publicidade abusiva e enganosa; proteção contra práticas abusivas, cláusulas abusivas ou métodos coercitivos desleais; facilitação de acesso aos meios alternativos de solução de controvérsias.

Assim, diante dos desafios atuais da era pós-moderna, todos os participantes da relação jurídica de consumo devem assumir o seu papel e responsabilidade para que haja uma proteção mínima e básica a ser conferida ao ser humano consumidor, enquanto ente concreto e não abstrato, afirmando-se e consagrando-se toda a evolução afirmativa dos direitos humanos que ocorreu ao longo da história da humanidade.

7 Conclusão

O processo de afirmação dos direitos humanos, ao longo da história da humanidade, enfrentou inúmeros desafios e barreiras para o seu desenvolvimento, de ordem política, econômica e social, sendo que podem ser identificadas fases diferentes em todo o processo rumo à sua internacionalização.

Os chamados direitos humanos de primeira geração se referiram às liberdades civis e políticas e tiveram como fundamento a proteção da liberdade do indivíduo frente a todo o poder absoluto que existia nos sistemas políticos que proliferavam na Europa e nos Estados Unidos da América do Norte, fazendo com que fossem realizadas as revoluções, que foram fortemente influenciadas por ideias iluminiastas e financiadas e propagadas por interesses da classe da burguesia.

A Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, no ano de 1789, é considerado o primeiro documento que reconheceu, através da forma escrita, os direitos tidos como naturais do homem, dentre os quais, o direito à vida, igualdade e às diversas liberdades de opinião, reunião, propriedade, associação.

Com o crescimento do capitalismo, principalmente industrial, que teve grande abertura após o liberalismo econômico conquistado com as revoluções levadas a efeito, houve também uma grande opressão contra a classe operarária que viva em condições subumanas, ao longo do século XX, o que levou à necessidade de afirmação dos chamados direitos humanos sociais e culturais ou de segunda geração.

Diversos documentos legais e constitucionais foram editados no período, com a finalidade de proclamar diversos direitos sociais aos cidadãos, dentre os quais, o direito à saúde, ao trabalho, às condições dignas de trabalho, período de descanso, salário justo, greve e educação, caracterizando uma fase em que o Estado deveria não somente garantir a liberdade à população, mas também proporcionar condições sociais satisfatórias a uma vida com dignidade, motivo pelo qual era chamado de Estado social de direito.

Nesta fase, reconhece-se o primeiro processo de internacionalização dos direitos humanos, através da Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948 e, posteriormente, com o Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, de 1966.

Em seguida, assiste-se a uma necessidade maior de proteção a diversos direitos de categorias que passaram a ser hipossuficientes frente aos grandes avanços tecnológicos e econômicos em nível mundial, podendo ser assinalados, em razão da sua importância, os indígenas, as mulheres, as crianças e adolescentes, os idosos e os consumidores, motivo pelo qual, valendo-se da técnica legislativa da microssistematização, foram sendo preceituadas normas protetivas a tais categorias, seja em nível nacional ou internacional, formando o que foi chamado de direitos humanos de terceira geração.

No Brasil, após o grande crescimento da massificação dos contratos e avanços do capitalismo, ao longo do século XX, aumentando o processo de consumo, e diante da insuficiência legislativa da proteção aos consumidores, o poder constituinte originário de 1988, inspirado pelo valor da dignidade da pessoa humana, abraçou a defesa dos consumidores e a elevou à categoria de uma norma fundamental do Estado Democrático de Direito, tendo determinado que o legislador pátrio elaborasse Lei específica sobre o tema.

Anos mais tarde, editou-se a Lei nº 8.078, de 1990, também conhecida como Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, com a finalidade e importante missão de eliminar a injusta desigualdade entre o fornecedor e o consumidor, restabelecendo o equilíbrio entre as partes na relação de consumo.

Os diversos direitos básicos que foram conferidos ao consumidor refletem uma afirmação legislativa de toda a evolução dos anteriores direitos humanos voltada para a proteção da pessoa concreta do consumidor, de modo a dotá-lo de dignidade em todas as relações de consumo frente aos grandes fornecedores de produtos e serviços que atuam no mercado capitalista.

Os direitos do consumidor visam, assim, resgatar a própria personificação do consumidor que, antes era considerado apenas um dado econômico e abstrato, de modo a que seja considerado verdadeiramente um sujeito de direitos, com o fundamento principal da dignidade da pessoa humana nas relações jurídicas consumeristas e no âmbito da autonomia privada no contexto do Estado Democrático de Direito.

Na atual era pós-moderna, caracterizada por uma verdadeira sociedade de consumo, na qual observa-se uma grande facilidade e crescimento do mercado eletrônico na rede

mundial de computadores, aumenta, na mesma proporção, a necessidade de respeito e obediência aos direitos humanos do consumidor, através dos seus direitos básicos, o que será sempre um desafio aos juristas e aplicadores do direito, com a finalidade de sempre ser mantida acesa a chama dos ideais de liberdade, igualdade e fraternidade, que iluminaram a bandeira de revoluções passadas rumo ao processo de afirmação dos direitos humanos.

REFERÊNCIAS

BAUMAN, Zygmunt. *Vida para consumo : a transformação das pessoas em mercadoria.* Rio de Janeiro : Zahar, 2008.

BIANCA, D. Massimo. *Diritto civile : il contratto.* Milano : Giuffrè, 1984.

BOBBIO, Norberto. *A era dos direitos.* Rio de Janeiro : Elsevier, 2004.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de direito do consumidor.* 3.ed. São Paulo : Atlas, 2011.

COMARATO, Fábio Konder. *A afirmação histórica dos direitos humanos.* 8.ed. São Paulo : Saraiva, 2013.

FIUZA, César. *Direito civil : curso completo.* 15.ed. Belo Horizonte : Del Rey, 2012.

GAMA, Hélio Zaghetto. *Curso de direito do consumidor.* 2 ed., Forense, 2004.

GOMES, Laurentino. *Uma breve história do século XX.* 1. ed., São Paulo : Fundamento Educacional, 2008.

HUBERMAN, Leo. *História da Riqueza do Homem.* 21. ed., Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1996.

MILLEY, Michel. *O direito e os direitos humanos.* São Paulo : WMF Martins Fontes, 2007.

MORAIS, Voltaire de Lima. *In* CRETELLA JÚNIOR, José; DOTTI, René Ariel (coords.); ALVES, Geraldo Magela (org.). *Comentários ao código do consumidor.* Rio de Janeiro : Forense, 1992.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). *Declaração Universal dos Direitos Humanos.* Adotada e proclamada pela resolução 217 A (III) da Assembléia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948. Disponível na Biblioteca Virtual dos Direitos Humanos da Univerdade de São Paulo: www.direitos humanos.usp.br. Acesso em: 20 dez. 2013.

SOUZA, Miriam de Almeida. *A política legislativa do consumidor no direito comparado*. Belo Horizonte: Edições Ciência Jurídica, 1996.