

DEFESA DO CONSUMIDOR

PROF. DR. EIKE VON HIPPEL

Membro do Max-Planck Institut Hamburg-
República Federativa da Alemanha

INTRODUÇÃO E POSIÇÃO DO PROBLEMA

Quem em direito refletir sobre a defesa dos mais fracos, depara imediatamente com o tema da **Defesa do Consumidor**(1). A Defesa do Consumidor – mais precisamente: a proteção do consumidor do produto final – é importante porque os fornecedores são mais fortes do que os consumidores. Estão muitíssimo melhor informados e organizados do que os consumidores, servem-se de vez em quando de métodos de propaganda duvidosa e de condições comerciais unilaterais e, além disso, a sua força no mercado é ainda reforçada através de cada vez maior concentração de empresas e de acordos ou de comportamentos limitativos da concorrência.

Embora a defesa do consumidor tenha uma longa história, só desde há relativamente pouco tempo se tornou uma exigência geral de política legislativa. Desde a conhecida mensagem aos consumidores do presidente americano John F. Kennedy, de 15 de março de 1962, que veio consagrar determinados direitos fundamentais do consumidor (o direito à segurança, à informação, à escolha e a ser

Estudo publicado em *Rebels Zeitschrift für ausländisches und internationales privatrecht*, 1976, fasc. 3-4, págs. 513 e seguintes. – B. do Ministério da Justiça, Lisboa (273): 5-37, fev. 1978 – Republicação autorizada pelo autor e editora.

(1) O presente trabalho genérico, propositadamente apresentado de forma concisa, contém apenas os comentários mais importantes. Para pormenores e indicações ulteriores remete-se para a minha monografia de Direito Comparado Defesa do Consumidor (Tübingen 1974) (adiante citada: von Hippel). Cfr. ainda Defesa do Consumidor na Economia do Mercado, publicada por Dichtl (1975); Scherhorn, Verbraucherinteresse und Verbraucherpolitik (Interesse e Política do Consumidor) (1975); Konstantin Simitis, Verbraucherschutz – Schlagwort oder Rechtsprinzip? (Defesa do Consumidor – Palavra de ordem ou Princípio de Direito?) (1976); Teich/Tonner/Wegener, Verbraucher und Recht (Consumidores e Direito), (1976); Manual do Direito do Consumidor, publicado pelo Centro de Estudos dos Consumidores e pela União de Sindicatos alemães (1976); Schricker, Verbraucherschutzrecht – ein neues Rechtsgebiet? (Direito de Defesa do Consumidor – um novo ramo de direito?): GRUR/Int. 1976, 315-322; Biervert/Fischer-Winkelmann/Köhler/Rock, Verbrauchergerechte Verbraucherforschung und – politik, Eine Situationsanalyse, Pilotstudie zur Vorbereitung eines Schwerpunktvorhabens im Bereich anwendungsorientierter Sozialforschung (Justiça do Consumidor, Investigação e Política do Consumidor. Uma análise da Situação, Estudo-piloto para a preparação de um projeto base no âmbito de uma investigação social aplicada) (1976).

Eike von Hippel. Verbraucherschutz. 2. Aufl. 1979.

ouvido) (2), desenvolveu-se um movimento mundial para a defesa do consumidor, o qual pôde registrar sucessos crescentes, não só em inúmeros países (nomeadamente nos Estados Unidos(3), Grã-Bretanha(4), Suécia(5), Alemanha(6), França(7), Bélgica(8), Países-Baixos(9) e Japão(10), um pouco na Austrália(11) e na Polónia(12), mas também a nível supranacional. Os mais recentes marcos deste desenvolvimento são o Relatório da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OECD) sobre a política do consumidor nos países-membros da OECD (1972) (13), a resolução da Assembléia Consultiva do Conselho da Europa sobre

(2) A mensagem aos consumidores está reproduzida em von Hippel, págs. 161 e seguintes.

(3) Cfr. especialmente Rothschild/Carroll, Consumer Protection Reporting Service (edição Loseblatt); Rice, Consumer Transactions, (1975); Symposium, The Developing Law of Consumer Protection: Gonzaga L. Rev. 10 (1975), 319-708 (caderno especial).

(4) Cfr., em especial, Borrie/Diamond, The Consumer, Society and the Law (1973).

(5) Cfr. Bernitz, no fundo de págs. 593 e segs. Swedish Ministry of Commerce, a Review of Consumer Policy in Sweden 1975; Johansson, The Theory and Practice of Swedish Consumer Policy: J. Cons. Affairs 10 (1976), págs. 19 e seguintes.

(6) Cfr. Relatório do Governo Federal para a Política dos Consumidores, de 18 de Outubro de 1971, edições BT VI/2724 (publicado por von Hippel, págs. 175 e segs.); Segundo Relatório do Governo Federal para a Política dos Consumidores, de 20 de outubro de 1975, edições BR 644/75.

(7) Cfr. Savy, La protection des consommateurs em France: Rev. Int. dr. comp., 1974, págs. 591 e segs.; Bihl, Vers un droit de la consommation: Gaz. Pal. 1974, págs. 754 e segs., do mesmo autor, Consommateur, défends-toi (1976).

(8) Cfr. Fontaine, La protection du consommateur en droit civil et en droit commercial belges: Rev. trim. com., 1974, págs. 199 e seguintes.

(9) Cfr. Brack, Kernpunten van het Konsumentenrecht (Pontos Essenciais do Direito do Consumidor) (1975).

(10) Cfr. von Hippel 5, págs. 171 e seguintes.

(11) Cfr. Harland, págs. 631 e segs.; Lucke, Wettbewerbsbeschränkungen, unlauterer Wettbewerb und Verbraucherschutz in Australien (Restrições à concorrência, concorrência desleal e proteção dos consumidores): GRUR/Int. 1976, págs. 147-164, 281-293.

(12) Letowski, no fundo de págs. 654 e seguintes.

(13) Cfr. Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD), Consumer Policy in Member Countries, Report by the Committee on Consumer Policy, 1972 (publicado por von Hippel, págs. 222 e segs.; desde então também os Annual Reports on Consumer Policy in OECD Member Countries, da OECD de 1974 e 1975.

uma Carta de Defesa dos Consumidores (1973) (14) e a publicação de um primeiro programa da Comunidade Europeia para a proteção e informação dos consumidores (1975) (15).

A defesa do consumidor tem importância em diversos domínios e questões.

Dada a multiplicidade dos problemas atuais, vão ser tratados apenas alguns aspectos particularmente importantes:

1. Defesa do consumidor contra produtos defeituosos e perigosos;
2. Defesa contra a publicidade enganosa;
3. Defesa contra práticas de comércio desleais;
4. Defesa contra preços muito elevados;
5. Consagração dos direitos individuais do consumidor.

II DESENVOLVIMENTO

I. Em todos os países, o legislador tem vindo a esforçar-se, desde há muito, por conseguir a **defesa do consumidor contra produtos defeituosos e perigosos** (16), através, nomeadamente, quer do direito da responsabilidade civil (a) quer do direito administrativo (b).

a) **O direito da responsabilidade civil** defende o consumidor contra produtos defeituosos e perigosos, na medida em que ameaça os produtores com o dever de indenizar, no caso de estes não procederem com cuidado na construção ou fabrico das suas mercadorias ou no caso de não informarem devidamente os consumidores de determinados aspectos perigosos dessas mercadorias.

(14) Cfr. Council of Europe, Consultative Assembly, Resolution 543 (1973) on a Consumer Protection Charter (publicado por von Hippel, págs. 254 e segs.). — Entretanto, o Conselho de Ministros informou quais as medidas que os países-membros do Conselho da Europa tinham tomado para concretizar no seu direito nacional os princípios da Carta de Defesa dos Consumidores; cfr. Council of Europe, Consumer Protection, Communication to the President of the Assembly made by the Chairman of the Committee of the Ministers Relating to paragraph 3 (c) of Assembly Recommendation 705 documento AS/INF (75)5, de 23 de julho de 1975.

(15) Cfr. Resolução do Conselho de 14 de abril de 1975 relativa a um Primeiro Programa da Comunidade Económica Europeia para uma Política de Defesa e Informação do Consumidor, ABL Nr. C92, de 25 de abril de 1975.

(16) Cfr. Relatório da OECD (nº 13, supra), nºs 5-9; para a Suécia, Bernitz, pág. 603; para a Bélgica, Fontaine, pág. 615.

O regime jurídico da responsabilidade do produtor tem tido ultimamente um desenvolvimento considerável e constitui, hoje em dia, um dos problemas internacionais mais atuais do direito de indenizar (17). A importância internacional da matéria é documentada sobretudo pelo fato de o Conselho da Europa, a Comunidade Européia e o Comité das Nações Unidas para o Direito Comercial Internacional (UNCITRAL) aspirarem a uma unificação do direito de responsabilidade do produtor. Entretanto, o Conselho da Europa e a Comunidade Européia apresentaram, cada um, um projeto para a unificação da responsabilidade por fato de produtos (18).

Como resultado das discussões até agora havidas, podem distinguir-se quatro grupos típicos de casos em que um produto origina danos: erro de construção, erro de fabrico, erro de instruções e riscos de desenvolvimento. Os casos de erro de construção e de instruções ficam abrangidos na responsabilidade por culpa. Passa-se diversamente com os casos de erro de fabrico e riscos de desenvolvimento: com efeito, a responsabilidade por culpa na violação do dever de controle e fiscalização dos produtos oferece muitas vezes proteção mesmo contra "riscos" de exploração e de desenvolvimento; mas subsiste o inconveniente de existirem lesados por produtos sem proteção, porquanto há casos em que a culpa do produtor é inexistente.

(17) Cfr., antes de mais, Lorenz, Einige rechtsvergleichende Bemerkungen zum gegenwärtigen Stand der Produkthaftungspflicht im deutschen Recht (Algumas notas de direito comparado para o estudo atual da responsabilidade por fato de produtos no direito alemão): *Rabels Z* 34 (1970), págs. 14 e segs.; Schmidt-Salzer, Produkthaftung im französischen, belgischen, deutschen, schweizerischen, englischen, kanadischen und us-amerikanischen Recht, sowie in Rechtspolitischer Sicht (responsabilidade por fato de produtos no direito francês, belga, alemão, suíço, inglês, canadense e americano, incluindo o aspecto de direito político) (1975).

(18) O projeto do Conselho da Europa – documento DIR/JUR. (75) I, de 20 de março de 1975, tradução alemã em *WRP* 1975, págs. 426 e segs. – foi entretanto refundido por uma subcomissão do Comité européen de coopération juridique (C.C.J.); cfr. documento do C.C.J. (76), 18, de 12 de maio de 1976. A última edição do relatório EG data de 23 de julho de 1976; cfr. Comissão das Comunidades Europeias, Proposta de uma diretiva do Conselho para a uniformização do direito e das disposições administrativas dos países membros sobre a responsabilidade por fato de produtos defeituosos, documento KOM (76) 372, também publicado no *Bull. EG*, edição II/1976. Cfr. ainda Lindermaeyer, Die Entwürfe des Europarats und der Europäischen Gemeinschaften zur Vereinheitlichung des Rechts der Produkthaftung (Os relatórios do Conselho da Europa e das Comunidades Europeias para a unificação do direito da responsabilidade por fato de produtos): *WRP* 1975, págs. 420 e segs.; do mesmo autor, Neue Entwicklung auf dem Gebiet der Vereinheitlichung des Rechts der Produkthaftung in Europa (Novo desenvolvimento no domínio da unificação do direito de responsabilidade dos produtos da Europa): *WRP* 1975, 712; Lorenz, Der Entwurf einer Europäischen Konvention über die Produkthaftung (Relatório de uma convenção europeia sobre a responsabilidade por fato de produtos): *RIW/AWD* 1975, págs. 246 e segs.; do mesmo autor, Some Comparative Aspects of the European Unification of the Law of Products Liability: *Cornell L. Rev.* 60 (1975), págs. 1005 e segs.; Fleming, Draft Convention on Products Liability (Council of Europe): *Am. J. Comp. L.* 23 (1975), págs. 729 e segs.; Meier, Produkthaftung und Gemeinsamer Markt (Responsabilidade por fato de Produtos e Mercado Comum): *RIW/AWD* 1976, págs. 201 e seguintes.

Nos casos de erro de fabrico, a tendência internacional é no sentido de uma responsabilidade extracontratual do produtor não fundada na culpa. Na maioria dos Estados americanos, essa responsabilidade estrita do produtor está hoje consagrada pelos tribunais (19), o que por certo não é alheio à consideração de que o produtor se poderá segurar contra os riscos de exploração, incluindo os prêmios no custo da exploração para o efeito da fixação dos preços. Noutros países, os tribunais compreenderam que podiam alcançar o mesmo resultado no quadro da tradicional responsabilidade por culpa, designadamente através de um agravamento da exigência de cuidado e da facilitação da prova e, recentemente, na Alemanha, mesmo da inversão do ônus da prova da culpa: sustenta-se que, quando o dano é causado por um defeito que se situa na esfera de atuação do produtor, este terá de fazer a prova (difícilíssima) de que não teve culpa; além disso deve provar, nos termos do § 831 I S.2 BGB, que nenhum dos empregados a que seja atribuível o defeito agiu culposamente (20). Desse modo, encontramos, como a Europa, nos casos de exploração, perto do reconhecimento de fato e de direito da responsabilidade estrita do produtor, defendida já por grande número de autores. Os citados projetos do Conselho da Europa e da Comunidade Européia prevêem uma responsabilidade estrita do produtor pelos danos causados pelos seus produtos apenas no caso de existir defeito (21).

Menos equívoca é a tendência internacional relativa aos **riscos de desenvolvimento**. Até há pouco tempo, a responsabilidade estrita do produtor era, em geral, afastada, pois aqui o risco de prejuízos – ao contrário da exploração – não pode ser calculado e, por isso, não é facilmente segurável (22). Recentemente começa a ser aceita cada vez mais a opinião de que os riscos de desenvolvimento não devem recair exclusivamente sobre cada um dos consumidores atingidos. Assim, quando dos trabalhos de reforma do direito farmacêutico alemão, chegou a pensar-se na instituição – através de contribuições de todos os produtores de medicamentos – de um fundo de indenização, o qual devia compensar as vítimas dos riscos de

(19) Cfr. Marschall von Bieberstein, *Die Produkthaftungspflicht in der neueren Rechtsprechung der USA (A Responsabilidade por fato de Produtos na Recente Administração de Justiça dos EUA)* (1975).

(20) Cfr. Stoll, *Haftungsverlagerung durch beweismässige Mittel (Extensão da Responsabilidade através dos Meios Probatórios)*: *AcP* 176 (1976) 145 (págs. 167 e seguintes).

(21) Cfr. nº 18, *supra*. No entanto, segundo o projeto do Conselho da Europa, esta responsabilidade estrita respeita apenas a danos **personais**; além disso, segundo este projeto, as Partes contratantes podem reservar-se o direito de limitar a responsabilidade estrita do produtor dentro de quantias elevadas.

Segundo o projeto da Comunidade Européia, a responsabilidade do produtor é limitada a quantias elevadas; para danos pessoais previu-se um limite global – 25 milhões de unidades de conta européias (ERE) –, para danos em coisas móveis um limite de 15 000 ERE e para danos em coisas imóveis um limite de 50 000 ERE por pessoa.

(22) Cfr. indicações em von Hippel, 36.

desenvolvimento correspondentes (23); a nova lei farmacêutica de 24 de agosto de 1976 prevê agora uma responsabilidade objetiva do produtor, limitada a somas elevadas, para danos causados por medicamento em consequência de erro de desenvolvimento, na produção ou de instruções (24). No Japão, o legislador autorizou a Associação para a Segurança no Consumo a elaborar um regulamento de indenização a favor dos consumidores que sem culpa sofrem danos pessoais, inesperados e graves, devidos a determinados produtos; nestes casos, os prejudicados devem receber a indenização de um fundo, que é alimentado por meios privados e públicos (25). Indo mais longe, os referidos projetos do Conselho da Europa e da Comunidade Européia prevêem agora, em termos gerais, também uma responsabilidade estrita do produtor pelos riscos de desenvolvimento dos seus produtos (26).

b) Visto que o direito da responsabilidade civil não garante suficientemente a defesa do consumidor perante produtos defeituosos e perigosos, em todos os países, o legislador criou sistemas adicionais de **fiscalização administrativa**, sobretudo quanto a viveres e medicamentos, os quais se vão tornando extensivos também a outros produtos (27). Estes sistemas vão contribuir para a defesa preventiva do consumidor.

Foi, no entanto, bastante maior o desenvolvimento da fiscalização de produtos nos Estados Unidos. Ai, em 26 de dezembro de 1972, entrou em vigor uma lei sobre a segurança dos bens de consumo – o Consumer Product Safety Act (CPSA) (28).

(23) Cfr. Wolter, *Die Reform der Haftung des pharmazeutischen Unternehmers und der Verbraucherschutz (A Reforma da Responsabilidade dos Produtores Farmacêuticos e da Defesa do Consumidor)*: Z. f. Rpol. 1974, págs. 260 e seguintes.

(24) Cfr. a nova lei farmacêutica de 24 de agosto de 1976, BGBl I 2445, §§, págs. 84 e segs. Segundo ela, o produtor responde, por cada acidente individual, até 500 000 marcos ou 30 000 marcos de renda anual ou, tratando-se de danos em série até 200 milhões de marcos ou 12 milhões de marcos de renda anual. O produtor é obrigado a uma caução dentro destes montantes, quer através da seguro de responsabilidade, quer da garantia de uma instituição de crédito. A substituição da solução de se criar um Fundo inicialmente prevista, por uma solução de seguro tornara, assim, possível que o segurador se oferecesse para assumir o risco de cobertura no montante necessário (cfr. o relatório, *Ofertas Tardias: Der Spiegel* 1976, n° 18, págs. 86 e segs., assim como a controvérsia anterior sobre a questão *Fonds oder Versicherung – Fundo ou Seguro* – no jornal *Frankfurter Allgemeinen Zeitung*, de 22 de abril de 1976 e 28 de abril de 1976, pág. 19).

(25) Cfr. Vaubal, *Neue Verbraucherschutz-Gesetzgebung in Japan (Nova legislação para a defesa do consumidor no Japão)*: AWD 1973, 559. Agradeço as informações complementares ao meu colega de Instituto Dr. Münzel.

(26) Cfr. n° 21, *supra*.

(27) Cfr. von Hippel, págs. 39 e seguintes.

(28) U. S. C. A., Title 15, §§, págs. 2051 e segs. Veja para mais promenores, Butler/Fischer, *Der neue "Consumer Product Safety Act" und seine Auswirkungen auf die Exporte in die Vereinigten Staaten (O*

Esta lei baseia-se em trabalhos anteriores e recomendações de uma comissão de peritos, a qual, num relatório publicado em 1970, tinha chegado à conclusão alarmante de que uma considerável parte dos inúmeros acidentes com produtos é causada devido a serem muito poucos os produtos fabricados com segurança. A lei prevê a instituição de um serviço federal independente: a Consumer Product Safety Commission (CPSC). Este serviço é apoiado por um conselho, composto de cinco representantes da Administração, Indústria e Consumidores. A CPSC pode estabelecer medidas de segurança para os produtos de consumo (consumer products) e proibir produtos perigosos (29). Se um produto perigoso estiver pronto para ser comercializado, os serviços públicos podem obrigar judicialmente o produtor e o comerciante a adotarem as medidas necessárias para afastar o perigo; podem, entre outras coisas, ordenar um aviso ao público, a retirada do produto do mercado, sua reparação, o envio de objetos sem defeito ou o reembolso do preço de compra.

Cada interessado (o consumidor e a sua associação, inclusive) pode apresentar à CPSC um pedido de promulgação, modificação ou revogação de uma norma de segurança; e se a CPSC recusar o pedido, a decisão pode ser impugnada judicialmente. O procedimento, minuciosamente regulamentado, para a publicação das normas de segurança, cuja descrição nos abstermos aqui de fazer, procura assegurar, "que a CPSC não decreta regulamentos de segurança autônomos, técnicos e impraticáveis, mas antes que as organizações privadas melhor familiarizadas com o assunto, incluindo os círculos industriais interessados, os laboratórios de investigação independentes e as associações de consumidores, tenham oportunidade para apresentar propostas de solução" (30).

Este modelo, tomado em consideração também fora dos Estados Unidos (31), parece assim adequado a garantir, com o devido apreço de todos os interesses

novo "Consumer Product Safety Act" e as suas consequências nas exportações dos Estados Unidos): AWD 1973, págs. 74 e segs.; Patton/Butler, *The Consumer Product Safety Act – Its impact on Manufacturers and on the Relationship Between Seller and Customer*: Bus. Lawyer 28 (1972/73), págs. 725 e segs.; Note, *Geo. Wash. L. Rev.* 42 (1974), págs. 1114 e segs.; Schwartz, *Projecting Consumer Health and Safety – The Need for Coordinated Regulations Among Federal Agencies*: *Geo. Wash. L. Rev.* 43 (1975) 1031 (págs. 1054 e segs.); Note, *The Consumer Product Safety Commission – An Agency Manual*: *Geo. Wash. L. Rev.* 43 (1975), págs. 1077 e segs., assim como *Notas*, págs. 1173 e segs., págs. 1211 e seguintes; Kritzer/Wilson, *Consumer Protection: Annual Survey of American Law 1974/75*, 429 (págs. 442 e seguintes).

(29) Citam-se apenas certos produtos que já foram submetidos a fiscalização oficial, nomeadamente viveres, medicamentos, cosméticos, automóveis, aviões, barcos e substâncias tóxicas (inclusive inseticidas). A fiscalização destes grupos de produtos é reservada aos serviços públicos até aqui competentes.

(30) Butler/Fischer (n° 28, *supra*), pág. 75.

(31) Cfr. Palmer, *Dangerous Products and the Consumer in New Zealand*: *N. Z. L. J.* 1975, págs. 366 e segs.; Relatório, *Grã Bretanha – Como se poderá proteger melhor o consumidor contra produtos perigosos? serviço do consumidor (edição B) 1976, caderno I, pág. 23.*

envolvidos, uma extensa defesa preventiva do consumidor contra produtos defeituosos e perigosos. Também na Alemanha se devia pensar em instituir uma fiscalização de produtos segundo o modelo americano (32). Além disso, é natural que pelo menos determinados produtos ligados a perigos especiais para os consumidores estejam sujeitos a autorização, como, por exemplo, a existente para medicamentos, desde há muito prevista em vários países e agora finalmente também na República Federal Alemã (33). O primeiro programa da Comunidade Europeia para a defesa do consumidor recomenda-a para "Máquinas, Aparelhos, Aparelhos Elétricos e Eletrônicos, bem como para determinadas categorias de mercadorias, que possam por si ou pela sua utilização causar prejuízo à saúde ou à segurança dos consumidores", e refere, a seguir, que "os grupos de novos produtos, que possam prejudicar a saúde ou a segurança dos consumidores, só devem ser autorizados na comunidade com base em processos mais uniformes e particularizados" (34).

2. A defesa do consumidor contra a publicidade enganosa tornou-se em muitos países (e num plano supranacional) ponto saliente de discussões de reforma (35). O que também se verifica na República Federal Alemã. Na verdade, o atual regulamento alemão atende teoricamente a todas as exigências: a publicidade enganosa é proibida (§ 1, págs. 3 e segs. UWG); as associações de consumidores também podem agir contra a publicidade enganosa juntamente com os concorrentes do transgressor (§ 13 I a UWG). No entanto, depara-se-nos, na prática, uma situação inaceitável: porque os concorrentes do transgressor – nomeadamente em casos de larga divulgação – frequentemente se mantêm passivos e até agora as associações de consumidores pouco uso têm feito do seu direito de ação (36).

(32) Para a situação atual na Alemanha veja von Hippel, págs. 51 e seguintes.

(33) Cfr. a nova lei farmacêutica (nº 24, supra) §§, págs. 21 e seguintes.

(34) Cfr. o Primeiro Programa (nº 15, supra) 5.

(35) Veja, antes de mais, Schricker, págs. 535 e seguintes; von Hippel, págs. 56 e seguintes.

(36) Segundo informação da Comissão Central do Grêmio Alemão da Publicidade (ZAW), as associações de consumidores têm feito, até agora, pouco uso do seu direito de ação (cfr. Relatório, Die Welt de 5 de fevereiro de 1973, pág. 8). Apenas a União das Associações para a Defesa do Consumidor, que fundou a Coletividade de Trabalho dos Consumidores (AGV) e as Centrais dos Consumidores dos Estados da Federação, em 1966, mostrou uma apreciável atividade: cfr. von Falckenstein, Wettbewerbsrechtlicher Verbraucherschutz in der Praxis – Statistische Bestandsaufnahme – notwendige Verbesserungen, in: Gewerblicher Rechtsschutz, Urheberrecht, Wirtschaftsrecht, Mitarbeiterfestchrift Eugen Ulmer (Proteção do consumidor através do direito da concorrência, na prática – Inventário estatístico – Melhoramentos necessários no que respeita a proteção jurídica através do direito industrial, direitos de autor, direito econômico, Colatânea de Escritos em homenagem a Eugen Ulmer) (1973), págs. 307 e seguintes.

muitas infrações ficam atualmente por sancionar (37). Deixar de colocar-se o problema de como remediar essa deficiência de exceção.

A atribuição às associações dos consumidores do direito de ação dificilmente bastará para a resolução adequada do problema. Uma atividade intensa dessas associações pressuporia, além do mais, que eles, até agora pouco ativos, fossem impulsionados, mais fortemente do que até agora, através de meios públicos (38).

Em todo o caso, afigura-se mal fundada a esperança de que se possa promover consideravelmente o crescimento e capacidade financeira das associações dos consumidores pelo reconhecimento do direito de formularem pedidos coletivos de indenização, como recomenda a Comissão para a Luta contra a Criminalidade Econômica (39).

A autofiscalização preconizada pelo Grêmio Alemão da Publicidade e posta em prática com a criação do "Conselho Alemão de Publicidade" (1972) – não satisfaz, porque o Conselho de Publicidade é composto unicamente de representantes daquele organismo a, além disso, não dispõe de direitos e sanções suficientes (40).

Subsiste a possibilidade de melhorar a defesa do consumidor através da fiscalização estatal da publicidade, como a que existe há muito nos Estados Unidos

(37) Cfr. ainda os resultados alarmantes de uma investigação empírica: Coletividade de Trabalho dos Consumidores (AGV), Formas e extensão da publicidade enganosa na República Federal Alemã e Grã-Bretanha, Projeto da investigação por incumbência do Bureau Européen des Unions Consommateurs (BEUC), Bruxelas, elaborado pelo Instituto de Investigação Aplicada dos Consumidores (Colônia) e pela Consumers' Association (Londres), em outubro de 1974. O Grêmio da Publicidade criticou, porém, fortemente essa investigação e censurou tanto os seus erros de método como as afirmações enganosas (cfr. Marcas e Artigos 1975, pág. III); A AGV definiu, por sua vez, a sua posição crítica num documento de 20 páginas (Contributo para a Discussão sobre Publicidade...), o qual pode ser adquirido na AGV, 53 Bonn-Duisdorf, Heilsbachstr. 20 Cfr. também o Relatório, Afirmações publicitárias e a realidade: panorama dos consumidores, 1975, caderno 4

(38) Cfr. Schricker, Die Rolle des Zivil-, Straf und Verwaltungsrechts bei der Bekämpfung unlauterem Wettbewerbs (O papel dos Direitos Civil, Penal e Administrativo na luta contra a publicidade enganosa): GRUR/Int. 1973, 694 (699). – Crítica geral da atual estrutura e papel das associações dos consumidores, K. Simitis (nº I, supra), págs. 211 e seguintes.

(39) Cfr. sobre esta recomendação, Schricker, págs. 564 e segs., da referida Comissão, que critica as recomendações desta sobre a ação de indenização das associações dos consumidores, pelo menos na sua forma atual.

(40) O Conselho Alemão de Publicidade limita-se, em caso de publicidade censurável, a uma mera repreensão às empresas autoras, repreensão essa que só excepcionalmente (em casos graves) é publicada e, mesmo então, sem que o nome das empresas seja mencionado. Cfr. Relatório, Conselho Alemão de Publicidade na ZAW – Autodisciplina na Economia de Propaganda Alemã: WRP 1973, pág. 80; P. Ulmer/Niemeier, Die freiwillige Selbstkontrolle in Wirtschaft und Presse (A Autofiscalização na Economia e na Imprensa): WRP 1975 (pág. 552).

(41) e recentemente foi introduzida na Suécia (42). Como se sabe, existe na Suécia, desde 1º de janeiro de 1971, um provedor de justiça (Ombudsman) dos consumidores, que pode intervir contra métodos de venda e condições gerais de contratos ilegais, bem como, ultimamente (desde 1º de julho de 1976), também no que respeita a produtos perigosos ou impróprios para consumo. As experiências até aqui bem sucedidas, permitem concluir que o novo sistema resulta na Suécia. Apesar da dotação relativamente modesta do seu serviço quanto ao pessoal e meios financeiros, o provedor de justiça dos consumidores obteve, em pouco tempo, resultados espantosos. Assim, no período decorrido de 1º de janeiro de 1971 a 1º de maio de 1976, resolveu mais de 20.000 casos, preponderantemente denunciados pelo público. Na sua grande maioria, o provedor de justiça dos consumidores pode fazer acordos amigáveis com os industriais responsáveis. Apenas em 279 casos ordenou uma proibição e, em 153, apelou para o Tribunal de Comércio (43).

Tem especial interesse o fato de o provedor de justiça dos consumidores não se haver limitado à luta repressiva contra casos determinados, elaborando, em colaboração com as referidas organizações, peritos científicos e repartições públicas, toda uma série de normas apropriadas, que são, ao que parece, regularmente observadas. O provedor de justiça procura, por este meio, sobretudo, providenciar por que os fornecedores prestem aos consumidores determinadas informações; a par disso, o legislador sueco proporcionou ao provedor de justiça uma melhor base para o desempenho das suas funções, incluindo, em 1975, na lei contra métodos de venda ilegais, uma nova cláusula geral sobre o dever de informação no ato de venda (44).

Como o mostra a mais recente evolução internacional, o modelo sueco começa rapidamente a fazer escola. É por isso, evidentemente, considerado como um progresso noutros países. Assim, também na Noruega e Dinamarca, foi instituído um provedor de justiça dos consumidores (45). Também, na Bélgica, um projeto de

(41) Cfr. von Hippel, págs. 64 e segs.; K. Simitis (nº 1, *supra*), págs. 182 e segs.; Erleben, *The FTC's Kaleidoscopic Unfairness Statute - Section 5*: Gonzaga L. Rev. 10 (1975), págs. 333 e segs.. É de ter em conta que o legislador americano proporcionou, entretanto, aos serviços de controle, com o Federal Trade Commission Improvement Act (1975), novas possibilidades de aplicação de sanções. Assim, a Federal Trade Commission pode agora, em determinadas condições, exigir, além de mais, a indenização devida aos consumidores, vítimas de práticas negociais ilícitas; cfr. Schricker, págs. 562 e segs.; Note, Iowa L. Rev. 61 (1975) 222, págs. 248 e segs.; Note, Texas L. Rev. 53 (1975), págs. 831 e seguintes.

(42) Cfr., por fim, Bernitz, pág. 597.

(43) Cfr. *Konsumentenombudsmannen* nº 3/1976, pág. 1, e bem assim o Relatório, O. K. O., Advogado dos Consumidores: *Frankfurter Allgemeine Zeitung*, de 2 de julho de 1976, pág. 7.

(44) Cfr. Bernitz, págs. 599 e seguintes.

(45) Cfr. Bernitz, págs. 611 e seguintes.

lei prevê a criação de um provedor de justiça dos consumidores. Finalmente, é de considerar que na Grã-Bretanha foi instituído, em 1973, um "Diretor-General of Fair Trading", cujas funções correspondem, pelo menos em parte, às do provedor de justiça dos consumidores suecos (46).

Com base nas positivas experiências suecas, é de admitir que seja introduzida também na República Federal uma fiscalização estatal da publicidade pelo menos se as associações de consumidores, dentro de prazo adequado, não conseguirem garantir um efetivo controle sobre a publicidade enganosa, o que, de acordo com a experiência até agora verificada, se antolha inverossímil. Entretanto, a Comissão para a Luta contra a Criminalidade Econômica, nas suas resoluções de Abril de 1975 para os *Länder* ocidentais, concebeu a atribuição a serviços públicos de uma legitimidade subsidiária: no caso de serem criados serviços públicos para a defesa do consumidor, poderia atribuir-se-lhes legitimidade para agir contra as infrações à lei sobre a publicidade enganosa na falta de atuação das associações de consumidores e sempre que esteja em causa o interesse público (47). Observe-se em todo o caso que, quando se instituírem serviços públicos para a defesa do consumidor, será muito mais fácil atribuir-lhes, em primeira linha, o controle de métodos de venda ilícitos, tal como aconteceu na Suécia. (Na Suécia, as associações empresariais, de consumidores e de trabalhadores, assim como os industriais prejudicados por infrações à lei, têm apenas uma legitimidade subsidiária). Daqui, as reflexões seguintes: um serviço público central está em melhores condições do que um conjunto heterogêneo de associações de consumidores para desenvolver uma atuação uniforme de controle e disciplina contra métodos de venda ilícitos.

Aos serviços públicos podem ser atribuídos poderes de autoridade, indispensáveis no que respeita às associações como o de estabelecer regras, disposições, instruções e mesmo normas regulamentares, o de exigirem informações (por exemplo a prova do fato publicitado), consultar documentos e proceder a buscas. Como mostram as experiências americanas e suecas os serviços públicos podem, graças a tal competência, atuar amplamente no sentido de impedirem comportamentos ilícitos. Deste modo a fiscalização repressiva pontual dos métodos de venda ilícitos é substituída por uma (muitíssimo mais radical e efetiva) fiscalização preventiva global. Acresce que a atividade dos serviços públicos para a proteção do consumidor está menos sujeita a riscos de encargos e de responsabilidade do que as associações de consumidores (48). Finalmente, a competência atribuída a

(46) Cfr. Borrie/Diamond (nº 4, *supra*), págs. 152 e segs.; Cunningham, *The Fair Trading Act 1973* (London 1974); Meinhardt, *Der englische fair Trading Act (O "Fair Trading Act" Inglês) 1973*: AWD 1974, págs. 225 e segs.; Methven, *Consumer Credit and Consumer Protection*: J. Soc. Publ. Teachers of Law 14 (1976), págs. 31 e seguintes.

(47) Cfr. Schricker, págs. 572 e seguintes.

(48) Sobre os riscos de despesas e de responsabilidades das associações de consumidores, cfr. Tilmann, *Das Haftungsrisiko der Verbraucherverbände (O risco de responsabilidade das associações de consumidores)*: NJW 1975, págs. 1913 e seguintes.

tais serviços públicos para exigir a indenização a favor dos consumidores, vítimas de práticas negociais ilícitas, seria mais eficaz do que as ações de indenização das Associações de Consumidores recomendadas pela Comissão para a Luta contra a Criminalidade Econômica (49).

Por muito que se diga sobre as questões até agora tratadas, de modo nenhum se deve pensar que a total supressão da publicidade enganosa resolverá todos os problemas. Uma publicidade real e objetiva – que o legislador procura, hoje em dia, fomentar cada vez mais através de determinados deveres de informação impostos aos fornecedores (50) – conduz apenas à informação pontual do consumidor e não lhe proporciona uma visão geral do mercado, que é condição prévia de uma boa escolha. Quanto a esse aspecto, pouco alteraria a autorização da publicidade comparativa projetada no quadro da uniformização de direito comunitário europeu (EG), pois é verossímil que, nessas circunstâncias, o adquirente olharia os dados fornecidos pelo anunciante com especial desconfiança (51). A necessidade do consumidor de informações seguras e pormenorizadas não pode, assim, ser satisfeita pela publicidade. Por isso, devia-se exigir, mais energicamente do que até aqui, a organização de um sistema de informação que possibilitasse ao consumidor obter, sem grandes despesas, todos os dados que quisesse. Através do desenvolvimento de tal sistema – na Alemanha, a Instituição de Testes de Mercadorias (Berlim), por exemplo, oferece, sobre o assunto, pontos de partida consideráveis (52) – pode-se ao mesmo tempo reagir contra a propaganda enganosa: Quanto mais os consumidores puderem utilizar e também de fato utilizarem informações objetivas (para o que deviam contribuir o ensino nas escolas e os meios de comunicação social), tanto mais desaparecerão as hipóteses de publicidade enganosa.

3. A defesa do consumidor contra as condições gerais dos contratos (cgc) ilícitas é um problema que, desde há muito – e não só na Alemanha –, ocupa a jurisprudência e a doutrina. Desde a publicação da monografia precursora de Ludwig Raiser sobre **O Direito das Condições Gerais dos Contratos** (1975) – obra

(49) Cfr. Schricker, págs. 564 e seguintes.

(50) Cfr. von Hippel 13; em especial para a Suécia, Bernitz, págs. 601 e seguintes.

(51) Porém, mais otimista neste ponto, Schricker, págs. 554 e segs. 555.

(52) Cfr. von Hippel, págs. 68 e segs.; Lachmann, **Über die Arbeit der Stiftung Warentest (Sobre o trabalho da Instituição de Testes de Mercadorias)**; RuPol. 1974, págs. 181 e segs.; Relatório, **A publicidade não pode substituir a informação dos consumidores**: Die Welt de 15 de março de 1976, pág. 12. – O interesse público no trabalho de esclarecimento da Instituição de Testes de Mercadorias foi há pouco, especialmente realçado pelo tribunal federal no caso Marker (Ação de um fornecedor de ligações de ski contra a Instituição de Testes de Mercadorias): não é de fazer reparos à publicação dos resultados dos testes quando a investigação for imparcial, objetiva e feita com perícia e os métodos aplicados, bem como a valorização, parecerem dispensáveis; BGH de 9 de dezembro de 1975, Betrieb 1976, 283 = BB 1976, 242 com a participação de Lachmann.

pioneira internacional – esse problema passou a merecer cada vez maior atenção e, no âmbito do movimento mundial em prol da defesa do consumidor, foi recentemente considerado de grande atualidade, tanto no plano nacional como no plano internacional.

O Governo Federal Alemão constituiu, em fins de 1972, um grupo de trabalho composto por representantes da ciência, da judicatura, das repartições competentes, dos consumidores e da economia, o qual entretanto apresentou toda uma série de propostas para o melhoramento da defesa dos consumidores contra cgc desleais (53). No Outono de 1974, o 50º Dia Alemão dos Juristas em Hamburgo também se ocupou de quais as medidas a recomendar para a defesa do consumidor contra as cgc (54).

No plano europeu, a Assembléia Consultiva do Conselho da Europa, em 1973, exigiu uma melhor defesa do consumidor contra as cgc unilaterais (55). Recentemente, depois de vários anos de trabalho preparatório, um grupo de peritos do Conselho da Europa apresentou um projeto de resolução que procura ter em conta esse postulado (56). O assunto tem igualmente sido considerado no âmbito da Comunidade Europeia (56a).

A importância internacional do problema torna-se saliente pelo fato de as condições gerais dos contratos constituírem, nos últimos anos, objeto de reuniões

(53) Propostas para o melhoramento da defesa do consumidor contra condições gerais dos contratos; Primeiro relatório parcial do grupo de trabalho junto do Ministro Federal da Justiça (março de 1974); Segundo relatório parcial (março de 1975).

(54) Cfr. Kötz, **Welche gesetzgeberischen Massnahmen empfehlen sich zum Schutze des Endverbrauchers gegenüber Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Formularverträgen? (Quais as medidas legislativas recomendadas para a defesa do consumidor contra condições gerais dos contratos e contratos formulários?)**, em: debate do 50º DJT 1974 I (1974) parecer A, assim como a ata H, ebd. Bd. II; Relatório, 50º DJT em Hamburgo: NJW 1974, págs. 1987 e seguintes.

(55) Cfr. nº 14, *supra*.

(56) Cfr. Council of Europe, European Committee on Legal Cooperation, Final Activity Report on the protection of consumers against unfair contract terms submitted to the CCJ by the Committee of Experts on the legal protection of consumers, documento CCJ (76) 8, de 31 de março de 1976.

(56a) Entretanto, o autor, a pedido da Comissão da CEE, emitiu parecer sobre a questão **Defesa do consumidor contra as cláusulas desajustadas inseridas nas condições gerais dos contratos** (10 de setembro de 1976), publicado em Rebsz 1977, 2º caderno, em que se demonstra, considerando a regulamentação existente e em projeto nos Estados da CEE, a possibilidade de uniformização do direito neste domínio. Os peritos governamentais ocuparam-se, pela primeira vez, desse problema, numa reunião em Bruxelas, no final de setembro de 1976.

de direito comparado, como a de Berlim, da Sociedade de Direito Comparado (1967) (57), e as da Academia Internacional de Direito Comparado, em Pescara (1970) (58) e em Teerão (1974) (59).

Tal como nos outros países, também na Alemanha se procura combater as cgc ilícitas, através, principalmente, de um **reforço da fiscalização judicial**. Se bem que os tribunais alemães se tenham tornado mais exigentes quanto às cgc e, no confronto internacional, tenham sido bem sucedidos, o problema de fiscalização de abusos não se resolve satisfatoriamente por esse meio, nem mesmo se – como aconteceu na Dinamarca (1975) e na Suécia (1976) e agora se prevê na lei alemã – se proporciona ao juiz, através de uma cláusula geral, um princípio mais claro para a fiscalização das condições gerais dos contratos do que o até agora proporcionado pelo § 242 da BGB (princípio da boa fé). A fiscalização judicial tem nomeadamente, a desvantagem de abranger uma só cláusula e de produzir efeitos apenas quanto ao caso concreto, e, sendo carregado de incertezas, só tem lugar quando um cliente lesado arrisca uma ação contra o empresário. Porque a maioria dos clientes, por desconhecimento do Direito, com receio de despesas para tal necessárias ou pelo risco do processo, não recorre a tribunal, o empresário consegue, em regra, impor na prática cgc injustas.

Para remediar este inconveniente, discutem-se as possíveis providências: fomento da concorrência, negociação das cgc através de Associações de Consumidores e de Associações Econômicas, criação de contratos-modelo, reforço do direito imperativo, direito de ação das Associações de Consumidores e (ou) Serviços Públicos Estatais, introdução de um dever geral de sujeitar a autorização as condições gerais dos contratos ou, pelo menos, de um dever geral de registro com a "fiscalização possível" dos serviços oficiais (60).

O grupo de trabalho nomeado pelo Governo Federal recomendou, para além de melhoramentos do direito material (cláusulas gerais, elenco de cláusulas proibidas), a introdução de uma ação judicial, com efeitos genéricos, de fiscalização

(57) Veja **Richterliche Kontrolle von Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Controle Judicial das Condições Gerais dos Contratos)**, Atas dos grupos de Peritos para a Investigação dos Princípios Gerais e Comparação do Direito Civil, por ocasião do Congresso de Direito Comparado em Berlim, de 27 a 30 de setembro de 1967 (1968).

(58) O tema tratado em Pescara era **Condições Gerais dos Contratos**. Informações sobre os relatórios nacionais também publicados em Am. J. Comp. L. 23 (1975) 568, nº 1.

(59) Em Teerão foi tratado o tema **A Validade das Cláusulas que Excluem ou Limitam a Responsabilidade**, cujo núcleo se situa no direito das cgc. Cfr. o relatório geral de Eörsi, **The Validity of Clauses Excluding or Limiting Liability**: Am. J. Comp. L. 23 (1975), págs. 215 e segs. (com referências aos demais relatórios nacionais publicados, pág. 215, anotação).

(60) Vejam-se, para mais pormenores, as publicações citadas em nºs 53 e 54; von Hippel, págs. 74 e seguintes.

das cgc; o direito de ação deve competir às associações econômicas, às associações de consumidores e também aos serviços públicos (pelo que se defende a criação de um Instituto Federal para a Defesa do Consumidor, como serviço público central). Complementarmente, o grupo de trabalho recomendou o estabelecimento, por organismos especiais, de condições-modelo (61).

A realização destas propostas seria certamente um progresso apreciável. Isto particularmente no que concerne à proposta de uma ação dos serviços públicos. Como mostra o exemplo sueco, um direito de ação dos serviços públicos para a defesa do consumidor constitui, designadamente, importante meio de pressão, através do qual podem largamente atuar no sentido de conveniente aperfeiçoamento das cgc (62).

É certo que se poderia conferir maior importância à prevenção, e isto quer através da introdução de um dever de registro das condições gerais dos contratos com a "fiscalização possível" dos serviços oficiais (63), quer da introdução de um **dever de autorização** para as cgc, como em certos casos já existe, em especial para as cgc das empresas de seguros, mas também para as cgc das empresas de aviação, bancos de créditos hipotecários, caixas econômicas de construção, sociedades de colocação de capitais e, em geral, para as cgc cuja aplicação uniforme tenha sido acordada por diversas empresas ("condições de cartel"). Um tal dever de autorização evitaria que as cgc pudessem ser postas em prática sem uma prévia fiscalização do seu conteúdo.

Face aos bons resultados da fiscalização preventiva das condições de cartel, pelo Instituto Federal dos Cartéis (64), podia-se confiar a esse organismo a

(61) Cfr. 53, **suprs**.

(62) Cfr. Bernitz, na pág. 597.

(63) Peter Ulmer defendeu esta idéia num relatório apresentado no Dia Alemão dos Juristas; Debate 50º DJT 1974 II (1974) H, págs. 35 e 43.

(64) Cfr. Laufke, **Die Kontrolle Allgemeiner Geschäftsbedingungen durch das Bundeskartellamt (A fiscalização das condições gerais dos contratos através do Instituto Federal dos Cartéis)** em: publicação em homenagem a Heinz Paulick (1973) 121 (125, 130); Rinck, **Die Empfehlungen Allgemeiner Geschäftsbedingungen, deren Kontrolle und Registrierung (As recomendações de condições gerais dos contratos, sua fiscalização e seu registro)**; WuW 1974, 291 (300). Ambos os autores chegam à conclusão, com base em investigações permenorizadas, de que o Instituto Federal dos Cartéis entendeu proibir as condições contratuais injustas "através de uma fiscalização muito rigorosa e consideravelmente imparcial das condições de cartel" (Laufke 125; Rinck 300). Também se revelou importante que, durante a produção da prova, fossem ouvidos os compradores afetados pelas cgc (cfr. Laufke, 122). No que diz respeito às cgc para contratos com consumidores de produtos finais, devem ser apresentadas aos serviços públicos, além das cgc, a posição da Associação de Trabalho dos Consumidores ou de outras organizações de consumidores (publicação nº 39/73 do Instituto Federal dos Cartéis de 23 de Agosto de 1973, BAnz. nº 167 de 6 de Setembro de 1973).

fiscalização preventiva das condições gerais dos contratos (65). Embora o Congresso sobre política legislativa do SPD em Braunschweig (1972) e o Dia do Partido SPD em Hannover (1973) tenham votado a favor de um dever de autorização das condições gerais dos contratos, todavia o legislador alemão não se decidiu por esta solução. A nova lei das cgc, que o parlamento federal aprovou a 10 de novembro de 1976 com votos de todos os partidos, não prevê um direito de ação dos serviços públicos, mas limita-se – além de certos melhoramentos do direito material (cláusulas gerais, elenco de cláusulas proibidas) – a conceder às associações econômicas de consumidores o direito de ação contra as cgc (66), o que, atendendo à experiência, até agora pouco animadora, do direito de ação das associações nos termos do § 13 I a UWG, se deve considerar insuficiente.

4. A defesa do consumidor contra a publicidade enganosa (nº 2, *supra*) e contra cláusulas contratuais ilícitas (nº 3, *supra*) é completada através da – especialmente importante – **defesa contra preços excessivos** (67). Esta defesa é fundamentalmente conseguida pelo legislador, não de modo direto – através da proibição do açambarcamento ou da fixação de limites para preços ou lucros –, mas de forma indireta: cuidando da conservação e fomento da concorrência, procura, assim, evitar preços exagerados e prestações de má qualidade da parte dos fornecedores. Satisfazem de modo especial este objetivo o regime jurídico dos cartéis e os esforços para uma melhor transparência do mercado e esclarecimento dos consumidores.

O direito dos cartéis tem ganho, no mundo ocidental, uma importância cada vez maior (68). Proibe convenções limitativas da concorrência, sujeita os empresários que dominam o mercado a uma fiscalização contra abusos e procura, em muitos Estados – recentemente também na Alemanha –, combater a formação de empresas que dominem o mercado, através de uma fiscalização preventiva da fusão. A conexão entre a política relativa à concorrência e a relativa aos consumidores

(65) Cfr. von Hippel, págs. 77 e segs.; do mesmo autor, *Intervenção no Debate*, 50º DJT 1974 II (1974) H, págs. 169 e seguintes.

(66) Cfr. Proposta e Relatório da Comissão Jurídica para a Elaboração do Projeto de Regulamentação das Condições Gerais dos Contratos (Lei das cgc), edições BT 7/5412, de 21 de junho de 1976, e edições BT 7/5422, de 23 de junho de 1976.

(67) Cfr. von Hippel, págs. 83 e segs.; Steindorff, *Gesetzgeberische Möglichkeiten zu verbesserter Durchsetzung des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (Soluções legislativas para melhor aplicação da Lei contra as Limitações da Concorrência)*: ZgesHR 138 (1974), págs. 504 e segs., Fontaine, nas págs. 625 e segs.; Riesenfeld, nas págs. 579 e segs.; Reich/Tonner/Wegener (nº 1, *supra*), págs. 29 e seguintes.

(68) Cfr., recentemente, *Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD), Annual Reports on Competition Policy in OECD Member Countries*, 1974, nºs 1 e 2, 1975, nºs 1 e 2; relatórios da OECD sobre as limitações de concorrência, WuW, 1975, págs. 30 e seguintes.

torna-se cada vez mais acentuada em muitos Estados, designadamente na República Federal. O Instituto Federal dos Cartéis não se considera, em última análise, um serviço público para a defesa do consumidor. Mas o Instituto intensificou as suas atividades nos últimos tempos e sobretudo interveio num número crescente de casos, fiscalizando abusos respeitantes a preços exagerados praticados por empresas dominadoras do mercado (69).

Na Alemanha, o direito dos cartéis deveria, porém, tornar-se mais do que até aqui, um serviço de defesa do consumidor. Assim, recomendam-se no direito alemão, as seguintes reformas:

Tal como no domínio da EWG, deve reconhecer-se aos consumidores e às suas associações, em caso de infrações às regras sobre cartéis, o direito de fazerem intervir os serviços públicos respectivos (70).

Em princípio, devia atribuir-se às associações dos consumidores a oportunidade de apresentarem alegações em todos os processos que corram perante o Instituto Federal dos Cartéis (71).

Tal como no direito da concorrência desleal (§ 13 I a UWG), as associações dos consumidores deviam também, no direito dos cartéis, ter a faculdade de agir, mesmo na falta de procedimento lesivo do consumidor (72).

(69) Cfr., por último, KG, de 19 de março de 1975, BB 1975, 1270, com nota de Reich = JuS 1976, 122, com nota de Emmerich; Möschele, *Marktmacht und Preiskontrolle (Domínio do mercado de fiscalização dos preços)*: BB 1976, págs. 49 e segs.; Ewald, *Uneingeschränkte Missbrauchsaufsicht über die Preisgestaltung eines marktbeherrschenden Unternehmens (Fiscalização sem Limites de Abusos na Formação dos Preços por Empresa Dominadora do Mercado)*, conforme § 22 Abs. 1 GWB?: WRP 1976, págs. 205 e segs.; Hintze, *Missbräuchliche Ausnutzung überragender Marktstellung (Aproveitamento abusivo de posição predominante no Mercado)*, decisão do Tribunal Superior, na questão Valium-Librium, de 5 de janeiro de 1976: WRP 1976, págs. 211 e segs.; entrevista do Spiegel com Wolfgang Kartte, novo presidente do Instituto de Cartéis, Der Spiegel 1976, nº 29, págs. 60 e segs. Para a situação nos EUA, Markovits, *Oligopolistic Pricing Sherman Act, and Economic Welfare*: Stan. L. Rev. 26 (1973/74), págs. 493 e segs., págs. 717 e segs.; 27 (1974/75), págs. 307 e segs.; 28 (1975/76), págs. 45 e seguintes.

(70) No âmbito da EWG e, segundo o Artigo 3º do Decreto 17, e nos casos de infrações às regras sobre cartéis, cabe a todas as pessoas e associações de pessoas que mostrem um interesse legítimo, o direito de reclamarem para a comissão. Cfr. também Steindorff (nº 67, *supra*), pág. 525; Blanke, *Der Anspruch auf Eingreifen der Kartellbehörde (O Direito de Intervenção dos Serviços Públicos para os Cartéis)* (Diss. Göttingen 1974), págs. 93 e segs., pág. 109.

(71) O Instituto Federal de Cartéis referiu, no seu relatório de atuação, de 1972, que a posição dos consumidores podia ser reforçada, se as associações de consumidores tivessem a oportunidade de alegar, nos processos que correm perante o Instituto Federal de Cartéis (cfr. edições BT 7/986, pág. II). Cfr. também Gellhorn, *Public Participation in Administrative Proceedings*: Yale L. J. 81 (1971/72), págs. 359 e seguintes.

(72) Manfred Wolf pretende que, de legi lata, por aplicação analógica do § 13 I a UWG, as associações de consumidores dispõem já de um direito de ação no âmbito do direito dos cartéis "na

Além disso, devia-se – de acordo com as modernas tendências – reconhecer aos consumidores lesados pelas práticas contrárias às regras sobre cartéis (por exemplo, pela combinação de preços), direito de indenização contra os seus autores (73).

Finalmente, o Instituto Federal dos Cartéis e – pelo menos subsidiariamente – as associações de consumidores deviam ser autorizados a fazerem valer os direitos de indenização de todos os consumidores lesados (74)

Uma vez que a concorrência é o melhor amigo do consumidor, devia-se, por fim, tentar inserir a legislação sobre cartéis, de âmbito limitado, no domínio da concorrência e sujeitá-la à política a esta respeitante (75), examinar continuamente a adoção de medidas que protejam a classe média contra abusos, controlar mais eficazmente o abuso de recomendação de preços, melhorar as hipóteses de fiscalização da fusão e verificar a possibilidade de uma descartelização" (76). É também importante uma revisão crítica da política agrícola da Comunidade Européia, dispendiosa e causadora da subida dos preços (77).

medida em que cada uma das disposições isoladas do GWB se destina a proteger interesses coletivos dos consumidores" (Wolf, Die Klagebefugnis der Verbände (O Direito de Ação das Associações) (1971/41). – Nos EUA, é reconhecido, em princípio, um direito de ação das associações de consumidores: cfr. sentença do Circuit Court of Columbia, de 11 de outubro de 1974 na questão Consumers Union of U.S. v. Henry A. Kissinger et al., RIW/AWD 1975, 104 (com a colaboração de Ulrich).

(73) Cfr. von Hippel, pág. 87; Steindorff (nº 67, supra), págs. 509 e segs.; do mesmo autor, anotações à BGH de 4 de abril de 1975: JZ 1976, 29 (31).

(74) Cfr. Steindorff (nº 67, supra), págs. 516 e 526.

(75) Aquando da votação da segunda lei sobre cartéis, de 3 de agosto de 1973, o Parlamento Federal convidara expressamente o Governo Federal a rever as exceções à aplicação da lei sobre cartéis, a fim de, dentro de um ano, sobre ela se pronunciar (edições BT 7/779). O Governo Federal apresentou, entretanto, um relatório (edições BT 7/3206, de 4 de fevereiro de 1975; relatório WRP 1975, pág. 147), que, em princípio, deixa tudo como estava, mas – como as posições críticas dos peritos o demonstram – não pode valer em todos os aspectos como solução definitiva; cfr. Möschel, Bankenrecht und Wirtschaftsordnung (Direito Bancário e Ordem Económica): BB 1975, 1025 (págs. 1026 a 1030); Klaue, Zur Rolle der Versicherungswirtschaft in der marktwirtschaftlichen Ordnung (Sobre o papel da indústria de seguros na disciplina económica do mercado), em: Escritos em homenagem a Karl Siegel (1976), págs. 171 e seguintes.

(76) Parecer anual, de 1974, do Conselho de Peritos para a Apreciação do Desenvolvimento Económico Geral, edição BT 7/2848, de 25 de novembro de 1974, pág. 141.

(77) No seu programa de ação de 29 de maio de 1973 (transcrito em von Hippel, págs. 200 e segs.), a Associação de Trabalho dos Consumidores (AGV) declarou o seguinte: "A AGV tem de dedicar especial atenção à política agrícola num sentido mais restrito, porque o domínio económico da agricultura, sendo predominantemente político, não é governado pelo mercado. A AGV recomenda, por isso, desde há muito, que se reveja a política agrícola atual (nos aspectos da estabilidade, social e de

5. Finalmente, atribui-se grande importância à **consagração dos direitos individuais dos consumidores** (78). Está demonstrado que as pretensões da maioria dos consumidores, fundadas em normas para a sua defesa contra os fornecedores, nunca são feitas valer judicialmente, ou são-no em casos limitados, quer pelo seu reduzido valor quer por outras razões: por deficientes conhecimentos jurídicos, por receio de insucesso, por inibição relativa ao contato com o tribunal ou com o advogado, por medo dos dispêndios necessários em energia, tempo e dinheiro, pelo risco do processo, falta de confiança na justiça e (ou) na advocacia, pela falta de interesse dos advogados.

Quem quiser melhorar a defesa do consumidor, deve, assim, cuidar por que os direitos individuais do consumidor sejam também de fato realizados. Um primeiro passo neste sentido foi dado, há pouco tempo, pelo legislador alemão, ao proibir as cláusulas de competência, até agora muito habituais, impostas pelos empresários e

distribuição). A disciplina do mercado, concebida há 50 anos – em circunstâncias entretanto ultrapassadas – produziu, em importantes zonas setoriais do mercado agrícola, os conhecidos excessos de produção, estimulou produções originais e pouco lucrativas, destruiu consideravelmente as ligações com os mercados internacionais e levou a um dirigismo político e técnico sempre mais complicado, que até hoje vem adquirindo uma crescente influência, em amplitude e profundidade, na economia. A consequência para os consumidores é serem-lhes, neste domínio, negadas as vantagens da racionalização da produção, assim como os benefícios da divisão internacional de trabalho. Isto significa que os gastos da política agrícola, com que são agravados os consumidores, aumentam excessivamente. Além disso, os estratos sociais de rendimentos mais baixos são relativamente mais atingidos com os custos da política agrícola, enquanto que inversamente, os aspectos débeis da agricultura só em pouco beneficiam do atual sistema. A AGV esforçar-se-á, por isso, por estabelecer uma nova disciplina da política agrícola, em que os componentes duplos e anti-sociais sejam eliminados e obtenham mais valor os princípios de uma política económica e de comércio orientados no sentido de uma economia de mercado. A política do consumidor deve procurar, neste domínio, que as vantagens do comércio internacional e da divisão mundial do trabalho e da produção, sem que se deixe de considerar o desenvolvimento destes aspectos, revertam, mais intensamente do que até aqui, em benefício dos consumidores – Cfr. ainda Harms, Der Kampf um die Marktwirtschaft (A Luta pela Economia de Mercado), em: Entwicklungstendenzen des Wirtschafts und Unternehmensrechts (Tendências no desenvolvimento do Direito Económico e dos Direitos de Empresas), Escritos em homenagem a Horst Bartholomeyczik (1973) 101 (126). O desenvolvimento no setor do leite fornece o exemplo mais recente do contra-senso da política agrícola da CEE: Para reduzir os explosivos e crescentes excessos de leite em pó magro, a indústria das forragens é obrigada a misturar leite em pó nos seus produtos (cfr. o relatório crítico no Spiegel de 1976, nº 24, págs. 57 e seguintes).

(78) Cfr., em pormenor, von Hippel, págs. 90 e segs. (com mais extensas informações), assim como os relatórios de diversos autores sobre "Possibilidades judiciais e extrajudiciais da defesa do consumidor", que foram elaborados no quadro de uma das sessões organizadas pela Comissão da CEE sobre este tema, de 10 a 12 de dezembro de 1975, em Montpellier, e que por ela devem ser publicados; cfr. relatório, JZ 1976, pág. 218; relatório, Riv. Società, 1975, págs. 1.407 e segs. Cfr. também, Note, Consumer Protection – New Hope Following Failure of Civil and Criminal Remedies: J. Crim. L. Criminology, 66 (1975), págs. 271 e segs.; Hellner, págs. 733 e segs., e os restantes relatórios sobre o problema do Acesso ao Direito, págs. 669 e segs.; ainda Baumgärtel, Gleicher Zugang zum Recht für alle (Igualdade para todos de Acesso ao Direito) (1976).

desvantajosas para os consumidores (79). Um outro passo – que deve ser imitado – foi dado pelo legislador do Estado de Nova Iorque: autorizou o juiz, desde 1º de janeiro de 1974, no caso de acumulação extraordinária de pedidos à revelia formulados por uma determinada empresa, a verificar se as reivindicações feitas existem de fato ou se assistem aos consumidores em causa reclamações contra ela (80).

No entanto, não nos devíamos dar por satisfeitos perante esse passo isolado, mas fazer esforços no sentido de uma ampla solução do problema. Como mostram as experiências alemãs e estrangeiras até aqui feitas, uma ampla solução do problema pressupõe que se ponham à disposição de cada consumidor instituições facilmente acessíveis, em que possa confiar, cujo serviço pouco ou nada lhe custe e que empreendam por si, em cada caso, passos necessários para proporcionar ao consumidor a realização do seu direito. Por isso, a rede de serviços locais de apoio aos consumidores devia ser alargada, de modo a tornar possível a cada cidadão encontrar, sem grande trabalho, um desses serviços. De acordo com os resultados das experiências até agora realizadas, pode obter-se, na maioria dos casos, por interposição de tais organismos, uma regulação a contento dos consumidores agravados.

Nos restantes casos, deve ser proporcionado aos consumidores (para a efetivação das suas reivindicações) um processo mais expedito do que o normal. Assim, atendendo ao valor das experiências efetuadas, especialmente nos Estados Unidos, Inglaterra e Suécia, com processos simplificados para as "small claims", pelo menos no que respeita a pedidos até determinado valor, devia ser criado um processo simples mas não limitativo das pretensões dos consumidores; o direito alemão, no que concerne a bagatelas (valor de litígio até 50 marcos) – § 510 c ZPO – proporciona uma base de trabalho.

Além disso, deviam ser criados, se o não foram ainda, em cada um dos setores da economia, organismos paritários de arbitragem para os consumidores lesados. A

(79) Veja a lei para a modificação do Código de Processo Civil de 21 de março de 1974, BGBL I 753, a; além disso, Löwe, Das neue Recht Gerichtsstandsvereinbarung (D novo direito da determinação por acordo da competência do tribunal): NJW 1974, págs. 473 e segs.; Diederichsen, Die neue Grenzen für Gerichtsstandsvereinbarungen (As novas fronteiras da determinação por acordo da competência do tribunal) BB 1974, págs. 377 e segs.; Baumgärtel, Wert und Unwert der Prorogationsnovelle (Valor e desvalor das leis de prorrogação), Escritos em homenagem a Friedrich Weber (1975), págs. 23 e segs., publicado, por extrato, em Z. f. Rpol. 1975, págs. 254 e seguintes.

(80) Cfr. relatório, Default Judgements... Vacation en masse: Am. B. Ass. J. 60 (1974) pág. 474 – Investigações empíricas nos EUA mostram que inúmeros consumidores, que recorrem contra condenações à revelia, têm queixas contra as empresas demandantes, especialmente por enganos ou fornecimento de mercadorias da qualidade inferior; cfr. Eovaldi/Gestrin, Justice for Consumers – The Mechanisms of Redress: NW. U.L. Rev. 66 (1971/72) 281 (pág. 282); Dreyfuss, Due Process Denied – Consumer Default Judgements in New York City; Colum. J.L. Soc. Probl. 10 (1974), págs. 370 e seguintes.

exemplo da Corporação do Ofício Automóvel de Hamburgo, as associações de outros setores da economia deviam também procurar que os seus membros se comprometessem a acatar as decisões dos competentes organismos de arbitragem. O legislador podia ainda atribuir maior valor às decisões arbitrais, tornando-as obrigatórias, no caso de a questão não ser levada a tribunal comum, dentro de certo prazo. Por esse modo, evitar-se-ia que firmas desonestas ignorassem simplesmente as decisões dos organismos de arbitragem.

As providências indicadas (criação de serviços locais de apoio aos consumidores, simplificação dos processos judiciais, criação de organismos de arbitragem nomeados paritariamente) facilitariam a realização, em todos os casos, dos direitos individuais de consumidores; por isso, devem figurar no centro dos esforços para uma efetiva defesa jurídica do consumidor. Nos casos de prejuízos em massa ou de grande importância, os serviços públicos para a defesa do consumidor, e, pelo menos subsidiariamente, as associações de consumidores deviam ter a faculdade de fazerem valer os direitos de todos os consumidores em causa (81).

Assim, nestes casos, não só se melhoraria a defesa jurídica do consumidor como, ao mesmo tempo, se reagiria mais intensamente do que até aqui, contra a ameaça de infrações à lei; aquele que violasse a lei não poderia mesmo contar com o lucro ilícito, por vezes muito elevado. Na mesma perspectiva, encontra-se em exame a introdução de uma *class action* (82). Por fim têm interesse as experiências americanas no sentido de estimular os consumidores através da criação de incentivos materiais (atribuição do valor de uma multa, de uma quantia mínima ou

(81) Uma tal legitimidade dos serviços públicos existe nos EUA, quer a nível federal (Consumer Product Safety Commission, Federal Trade Commission; cfr. pág. 518 e nº 41, supra), quer ao nível estadual (cfr. von Hippel 104; Riesenfeld, págs. 590 e seguintes).

Ne Suécia pensou-se em atribuir idêntica legitimidade ao provedor de justiça dos consumidores (cfr. Hellner, pág. 748). As associações dos consumidores até agora não dispõem dessa legitimidade. Estas associações têm, em alguns Estados (Alemanha, Áustria, Bélgica, França), apenas o direito de, em determinados casos, agirem no sentido de fazerem cessar práticas comerciais ilícitas; todavia, na Alemanha, entende-se hoje que, pelo menos, existe também uma ação de indenização das associações de consumidores; cfr. Schricker, págs. 564 e segs.; para o direito de cartel, Steindorff (nº 67, supra), pág. 516. O primeiro anteprojeto de regras para a unificação do direito da concorrência nos Estados da CEE, de novembro de 1975, WRP 1976, págs. 292 e segs., fez recair sobre os Estados-membros o dever de, em casos de publicidade enganosa, cuidarem por que "os lesados ou representantes do Estado, dos serviços públicos, de uma associação dos consumidores ou de uma associação comercial... possam fazer valar todos os meios jurídicos, civis e penais" (Artigo 7, Abs. b).

(82) Cfr. os meios de prova da *consumer class action* no direito dos cartéis, Riesenfeld, págs. 585 e segs. Agora, em geral, Koch, Kollektiver Rechtsschutz im Zivilprozess, Die Class Action des amerikanischen Rechts und deutsche Reformprobleme (Defesa Coletiva no Direito Processual Civil, a *Class Action* do Direito Americano) (1976).

de várias indenizações) à realização dos seus direitos individuais (83). Pelo menos no caso de infrações graves, é de considerar a aplicação, em determinadas circunstâncias, de sanções igualmente agravadas (84).

III CONCLUSÃO

Apesar de a defesa do consumidor ter sido recentemente aperfeiçoada em vários aspectos, muito fica ainda por fazer. O anteriormente exposto esclarece quais as reformas introduzidas ou que merecem ser consideradas em cada setor; além disso é de aspirar a uma melhor organização, representação, informação e educação do consumidor (85). Finalmente, sustenta-se a criação de serviços públicos centrais para a defesa do consumidor, com a finalidade de fazer valer os interesses dos consumidores em todos os domínios, segundo pontos de vista uniformes (86), como já aconteceu em alguns Estados – especialmente no Canadá e na Suécia (87) –, e foi recomendado pela Assembléa Consultiva do Conselho da Europa aos seus Estados-membros, em 1973 (88), assim como na Alemanha, em 1975 (89), pelo grupo de trabalho para a reforma do direito, das cgc. Na República Federal, a solução melhor e mais fácil

(83) Cfr. von Hippel pág. 92. Assim, segundo o Washington Consumer Protection Act, o juiz pode, por exemplo, atribuir aos consumidores que tenham sido lesados por práticas comerciais ilícitas uma garantia até ao triplo do valor do dano a reparar; cfr. Linn/Newman, Implementing the Washington Consumer Protection Act; Gonzaga L. Rev. 10 (1975) 593 (págs. 596 e 598).

(84) Cfr. Stoll, anotações à BGH de 10 de outubro de 1974: JZ 1975, 252 (255)

(85) Cfr. von Hippel, págs. 16 e segs.; Reich/Tonner/Wegener (nº 1, supra), págs. 221 e segs. Como sociólogo, Schelsky chamou a isso, há pouco tempo, "poder político dos consumidores" para se organizarem; cfr. Schelsky, Der Selbständige und der betreute Mensch (As pessoas independentes e as que precisam de assistência) (1976), págs. 57 e segs. e 78 e seguintes.

(86) Cfr. von Hippel, pág. 157; K. Simitis (nº 1, supra), págs. 232 e 269.

(87) Cfr., para o Canadá, o relatório da OECD (nº 13, supra), nºs 58 e segs., para a Suécia, veja Bernitz, págs. 596 e segs. – Também é de contar, nos EUA, com a criação de serviços públicos centrais para a defesa do consumidor; cfr. K. Simitis (nº 1, supra), 271, nº 71.

(86) Cfr. Council of Europe (nº 14, supra), E. II.: "Each country shall establish in accordance with its own traditions a strong, independent and effective authority representing consumers and responsible trading interests to advise legislatures and governments on all aspects of consumer protection, and to ensure that at national and local level there is full compliance with consumer laws and regulations, and that adequate information and advisory services are provided".

(89) O grupo de trabalho propôs, em 1975, no seu segundo relatório parcial (nº 53, supra), págs. 80 e segs., a instituição de um organismo federal para a defesa do consumidor, o qual deve ser competente para todos os assuntos de defesa do consumidor, que se entendam para além do território de um Estado.

seria, provavelmente, estender a tais serviços a competência do Instituto Federal dos Cartéis (90).

Os serviços centrais teriam de coordenar todas as atividades para a defesa do consumidor até agora referidas, de cuidar pela aplicação do direito vigente sobre a defesa do consumidor, de atuar no sentido da introdução de melhoramentos nesse direito e de se esforçar por um melhor esclarecimento e educação do consumidor. A possível competência de tais serviços públicos não pode ser aqui tratada em pormenor. Em todo o caso, deviam ser-lhes confiados, segundo o modelo sueco, tanto a fiscalização dos produtos como o controle da publicidade e das condições gerais dos contratos.

Também independentemente da criação de serviços públicos centrais, deve-se procurar, com mais energia, através de investigações empíricas, que a defesa do consumidor obtenha uma base sólida (90a). Provavelmente, tais investigações confirmarão a suspeita de que, em muitos casos, só é possível uma defesa efetiva quando se institua uma mais ampla defesa dos consumidores, através de medidas preventivas, como, por exemplo, um processo de admissão a determinadas profissões (tais como, corretores, empresas de viagens, institutos de ensino por correspondência) (91), a influência no aperfeiçoamento dos produtos (92), a sujeição à autorização no que respeita a determinados produtos perigosos (93), o controle prévio da publicidade de medicamentos (94) e das condições gerais dos

(90) Isto foi sustentado pelo anterior presidente do Instituto Federal dos Cartéis, Professor Günther. Propôs que o Instituto Federal dos Cartéis se transformasse num "instituto para questões de monopólio e de defesa do consumidor" cfr. relatório, Die Welt de 23 de maio de 1972, pág. 17; Günther/Petry, Verbraucherpolitik; Marktwirtschaft 1973 (Política do Consumidor: Economia de Mercado em 1973), 4 (pág. 40). No mesmo sentido Reich/Tonner/Wegener (nº 1, supra), págs. 210 e seguintes.

(90a) Entretanto, o ministro federal de investigação e tecnologia anunciou, com fundamento num estudo piloto realizado por Bievvert e por ele solicitado, uma série de temas que deviam ser tratados interdisciplinarmente, no quadro de "Assuntos de principal investigação numa investigação empírica sobre consumidores". Trata-se dos seguintes temas: organização dos interesses dos consumidores; problemas de efetivação dos direitos no âmbito da defesa do consumidor; a eficácia das estratégias de informação; o tratamento de questões de consumidores junto dos organismos políticos e em processos que corram os seus termos em serviços públicos; bem público e política dos consumidores; interesses dos consumidores nos concursos públicos; análises-modelo para a diferenciação de produtos; as idéias-força da defesa dos consumidores no tratamento, com fins políticos, de outras questões sociais (cfr. Anúncio de Projetos para o Fomento da Investigação, de 28 de julho de 1976, BAnz. nº 145, de 5 de agosto de 1976, pág. 5).

(91) Cfr. von Hippel 26, págs. 145 e segs., pág. 155.

(92) Cfr. Bernitz, págs. 603 e seguintes.

(93) Cfr. págs. 515 e seguintes.

(94) Cfr. von Hippel, pág. 49.

contratos (95), assim como através da proibição, em princípio, de certos métodos de venda (por exemplo visitas não solicitadas de agentes a casa) (96). De resto as investigações empíricas confirmarão a idéia de que determinadas necessidades do consumidor, socialmente fraco – e, assim, especialmente necessitado de proteção – (por exemplo, necessidade de alojamento ou de crédito), só podem ser satisfeitas com a ajuda oficial no sentido da obtenção de condições aceitáveis.

(95) Cfr. págs. 524 e seguintes.

(96) Cfr. von Hippel, pág. 120. Considerando a especial necessidade da defesa do consumidor no que respeita a transações à porta de casa, pensa-se agora introduzir um direito de resolução, como já aconteceu com as vendas a prestações; cfr. o "Projeto de lei sobre a resolução de transações à porta de casa e negócios semelhantes", de 11 de julho de 1975 (edições BR 384/75) e, além disso, Bartl, Verbraucherschutz im Durchbruch (A Defesa do Consumidor pela Resolução): Z. f. Rpol, 1976, págs. 13 e seguintes.