

Sumário

Nota do autor, 17

1 NOÇÕES GERAIS, 21

- 1.1 Introdução à matéria: defesa e proteção ao consumidor, 21
- 1.2 Breve histórico do movimento consumerista, 22
- 1.3 Preocupação supra-estatal, 24
- 1.4 Tratamento constitucional, 26
- 1.5 Ciência consumerista: uma faceta do exercício da cidadania, 29

2 CONCEITOS, 31

- 2.1 Consumidor, 31
 - 2.1.1 A pessoa jurídica como consumidora, 35
 - 2.1.2 Pessoa jurídica de direito público, 41
 - 2.1.3 A coletividade de consumidores, 44
- 2.2 Fornecedor, 46
- 2.3 Harmonização dos interesses envolvidos, 48
- 2.4 Objetos dos interesses: produtos e serviços, 51
 - 2.4.1 Produtos, 52
 - 2.4.2 Serviços, 53

3 DIREITO DO CONSUMIDOR, 59

- 3.1 Amplitude do tema: defesa e proteção ao consumidor, 59
- 3.2 Direito ou direitos?, 60
- 3.3 Limitações do Código, 61
- 3.4 Temas correlatos, 63

- 3.4.1 Consumo sustentável, 63
 - 3.4.2 Livre concorrência, abuso do poder econômico e consumidor, 64
 - 3.4.3 Qualidade – produtividade e consumidor, 74
 - 3.4.4 A globalização da economia e a defesa do consumidor, 77
 - 3.5 Aspectos práticos da defesa ou proteção do consumidor, 89
 - 3.5.1 Campos de atuação, 90
 - 3.5.2 Órgãos ou entidades de defesa ou proteção ao consumidor, 91
 - 3.5.3 Instrumentos de proteção e defesa, 94
- 4 O MINISTÉRIO PÚBLICO NA DEFESA DO CONSUMIDOR, 99
- 4.1 Fundamento legal, 99
 - 4.2 Promotorias ou curadorias de proteção ao consumidor em São Paulo, 101
 - 4.2.1 Breve histórico, 101
 - 4.2.2 Estrutura, 105
 - 4.3 Ministério Público e “*Ombudsman* do consumidor”, 106
 - 4.4 Tratamento no Código de Defesa do Consumidor, 109
 - 4.4.1 Macrotemas de defesa do consumidor, 112
 - 4.4.2 Eleição de prioridades, 113
- 5 DEFESA DO CONSUMIDOR: ÂMBITOS DE ATUAÇÃO (ADMINISTRATIVO, CIVIL E PENAL), 120
- 5.1 Notas introdutórias, 120
 - 5.2 No âmbito administrativo: atividades precípua dos órgãos de defesa do consumidor, 120
 - 5.2.1 Atividades de polícia administrativa em geral, 122
 - 5.2.2 Atividades de polícia administrativa do consumidor, 124
 - 5.2.2.1 Código do consumidor. Necessidade ou não de regulamentação, 124
 - 5.2.2.2 Poder de polícia e os órgãos de defesa e proteção ao consumidor, 126
 - 5.2.2.3 Poder de polícia supletivo?, 129
 - 5.2.2.4 Atuação do Procon de São Paulo em matéria de polícia administrativa no âmbito do consumidor, 130
 - 5.2.2.5 Metodologia para a disciplina administrativa das relações de consumo, 131
 - 5.2.2.6 Breve comentário ao Decreto Federal nº 2.181/97, 132
 - 5.2.2.7 Mérito e críticas ao Decreto Federal nº 2.181/97, 137
 - 5.2.2.8 Conclusões, 139
 - 5.2.3 Atividades de empresas, 140
 - 5.3 No âmbito civil, 143
 - 5.4 No âmbito penal, 146
 - 5.4.1 Crime de apropriação indébita, 148
 - 5.4.2 Estelionato, 148
 - 5.4.3 Fraude no comércio, 149

- 5.4.4 Defraudação na entrega de coisa (inc. IV do § 2º do art. 171 do Código Penal), 149
- 5.4.5 Saúde pública, 149
- 5.4.6 Crimes contra a economia popular, 161
 - 5.4.6.1 Exemplos práticos, 162
 - 5.4.6.2 Tabelamento igual a congelamento? Produtos essenciais, 164
 - 5.4.6.3 Remarcação de preços, 165
 - 5.4.6.4 Revogação posterior de tabelas – irrelevância, 167
 - 5.4.6.5 Responsabilidade do patrão e não do empregado, 167
 - 5.4.6.6 Flagrante preparado ou flagrante esperado, 168
 - 5.4.6.7 Violação de contrato de venda a prestações, 168
 - 5.4.6.8 Fraudes em pesos e medidas, 170
 - 5.4.6.9 Gestão temerária ou fraudulenta, 170
 - 5.4.6.10 Usura pecuniária e real, 171
 - 5.4.6.11 Lei de crimes contra a ordem econômica, tributária e relações de consumo, 173
 - 5.4.6.12 Incidência prática da Lei nº 8.137/90, 176
 - 5.4.6.13 Quadro comparativo entre a Lei nº 1.521/51 e a Lei nº 8.137/90, 196
 - 5.4.6.14 Aplicação do recurso de ofício aos delitos contra as relações de consumo e economia popular, 198
- 5.4.7 Incorporação de imóveis (Lei nº 4.591/64), 202
- 5.4.8 Lei nº 8.245, de 18-10-91 – Dispõe sobre as locações dos imóveis urbanos e os procedimentos a elas pertinentes, 204
- 5.4.9 Parcelamento do solo urbano (Lei nº 6.766/79), 205
 - 5.4.9.1 Conceito de loteamento clandestino, 206
 - 5.4.9.2 Medidas administrativas coercitivas, 206
 - 5.4.9.3 Das sanções penais, 208
- 5.4.10 Crimes do colarinho branco, 212

6 DEFESA DO CONSUMIDOR E CRIMES PREVISTOS NO CÓDIGO, 214

- 6.1 Considerações gerais, 214
 - 6.1.1 Crimes contra as relações de consumo na legislação comparada, 217
 - 6.1.2 Da responsabilidade penal da pessoa jurídica, 223
- 6.2 Críticas à concepção penal do código, 230
- 6.3 Dos crimes em espécie, 232
 - 6.3.1 A advertência do art. 61, 232
 - 6.3.2 Colocação no mercado de produtos ou serviços impróprios (art. 62 – vetado), 233
 - 6.3.3 Omissão de dizeres ou sinais ostensivos (art. 63), 234
 - 6.3.4 Omissão na comunicação às autoridades competentes (art. 64), 235
 - 6.3.5 Execução de serviços perigosos (art. 65), 237
 - 6.3.5.1 O parágrafo único, 238

- 6.3.6 Dos abusos na publicidade (arts. 66 a 69), 239
 - 6.3.6.1 Anteprojeto do Código Penal (Portaria nº 790, de 27-10-87), 239
 - 6.3.6.2 Inserção de tipo específico na Lei nº 1.521/51, 240
 - 6.3.6.3 Publicidade enganosa como concorrência desleal, 240
 - 6.3.6.3.1 Lei nº 8.137, de 27-12-90, e a publicidade, 244
 - 6.3.6.4 Dos delitos em espécie, 245
 - 6.3.6.4.1 Artigo 66, 245
 - 6.3.6.4.2 Artigo 67, 249
 - 6.3.6.4.3 Artigo 68, 251
 - 6.3.6.4.4 Artigo 69, 253
 - 6.3.6.5 Conclusões, 254
 - 6.3.6.6 Oferta e publicidade enganosas e sua interpretação jurisprudencial, 256
 - 6.3.7 Emprego de peças e componentes de reposição usados (art. 70), 265
 - 6.3.8 Meios vexatórios para cobrança de dívidas (art. 71), 267
 - 6.3.9 Impedimento de acesso a banco de dados (art. 72), 274
 - 6.3.10 Omissão na correção de dados incorretos (art. 73), 275
 - 6.3.11 Omissão na entrega de termos de garantia (art. 74), 278
 - 6.3.12 Da responsabilidade e concurso de pessoas (art. 75), 279
 - 6.3.13 Circunstâncias agravantes (art. 76), 281
 - 6.3.14 Pena de multa (art. 77), 282
 - 6.3.15 Outras penas (art. 78), 284
 - 6.3.16 Da fiança (art. 79), 286
 - 6.3.17 Intervenção de assistentes de acusação e ação penal subsidiária (art. 80), 287
 - 6.3.18 Procedimentos em face da Lei nº 9.099/95 (Lei nº 8.137/90, Código do Consumidor e “crimes contra a Economia Popular”), 290
- 7 AS AÇÕES COLETIVAS NA DEFESA E PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR, 296
- 7.1 Introdução, 296
 - 7.2 A tutela jurisdicional do consumidor, 298
 - 7.2.1 Justificativas e salvaguardas, 298
 - 7.2.1.1 Inversão do ônus da prova, 299
 - 7.2.1.2 Responsabilidade objetiva, 301
 - 7.2.1.3 Desconsideração da personalidade jurídica, 304
 - 7.2.1.4 Multas (“astreintes”), 305
 - 7.2.2 Ações coletivas em outros países, 307
 - 7.3 Tutela jurisdicional do consumidor no Brasil, 309
 - 7.3.1 Do inquérito civil: composições amigáveis ou compromissos e sua execução, 310
 - 7.3.2 Medidas cautelares, liminares: sua execução e crime de desobediência, 314
 - 7.3.2.1 Medidas cautelares e tutela antecipatória, 314

- 7.3.2.2 Liminares: Execução, 317
- 7.3.2.3 Desobediência, 321
- 7.3.2.4 Ação monitória, 324
- 7.3.3 Sentenças de mérito, 325
 - 7.3.3.1 Obrigações de fazer ou não fazer, 325
 - 7.3.3.2 Indenizações, multas e o Fundo do art. 13 da Lei nº 7.347/85, 326
- 7.4 Ações previstas no Código do Consumidor, 330

8 ASPECTOS PRÁTICOS DA DEFESA E PROTEÇÃO JURÍDICA DO CONSUMIDOR, 334

- 8.1 Como se defender ou proteger, 334
- 8.2 O consumidor individualmente considerado: opções de instrumentos disponíveis, 335
 - 8.2.1 Órgãos de proteção ou defesa ao consumidor: quais são, como se constituem e o que fazem?, 336
 - 8.2.1.1 Quais são, 336
 - 8.2.1.2 Como se constituem, 336
 - 8.2.1.3 O que fazem, 336
 - 8.2.1.4 Tentativa de acordos, 337
 - 8.2.1.5 Convênios com municípios, 338
 - 8.2.1.6 Atendimento de reclamação, 341
 - 8.2.2 Promotorias de justiça especializadas em proteção e defesa do consumidor, 345
 - 8.2.2.1 Forma de atuação, 345
 - 8.2.2.2 Formulários utilizados, 346
 - 8.2.2.2.1 Ficha de atendimento direto, 347
 - 8.2.2.2.2 Notificação, 348
 - 8.2.2.2.3 Termo de Comparecimento, 349
 - 8.2.2.2.4 Termo de Comparecimento – Reclamação direta ou audiência, 350
 - 8.2.2.2.5 Termo de Acordo, 352
 - 8.2.2.2.6 Condução coercitiva – Ofício à Delegacia de Polícia, 353
 - 8.2.2.2.7 Condução coercitiva – Notificação, 354
 - 8.2.3 Juizados especiais cíveis, 355
 - 8.2.3.1 Fluxogramas, 355
 - 8.2.4 Outras opções: as Defensorias Públicas previstas; Delegacia de Polícia em pequenos Municípios; entidades privadas, 358
 - 8.2.4.1 Assistência jurídica gratuita, 358
 - 8.2.4.2 Delegacias especializadas, 359
 - 8.2.4.3 Entidades privadas, 360
 - 8.2.4.3.1 Sociedade Civil de Proteção ao Consumidor, 360
 - 8.2.4.3.2 Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC: Estatuto, 365

- 8.3 O consumidor coletivamente considerado, 370
 - 8.3.1 Exemplo prático, 370
 - 8.3.2 Do objeto das ações coletivas; legitimidade para sua propositura e princípio da sucumbência, 371
 - 8.3.2.1 Objeto da ação, 371
 - 8.3.2.2 Fontes dos direitos, 374
 - 8.3.3 Legitimidade para propositura, 375
 - 8.3.4 Da sucumbência, 389
 - 8.3.4.1 Ação Civil Pública – Ministério Público – sucumbência, 390
 - 8.3.4.2 Competência de foro, 396
- 8.4 Valores protegidos mediante as ações coletivas: saúde, segurança, qualidade e quantidade prometidas, veracidade na oferta e na publicidade, proscricção de cláusulas abusivas em contratos, sobretudo nos de adesão, 399
 - 8.4.1 Saúde, 399
 - 8.4.1.1 Termo de composição amigável, 400
 - 8.4.1.2 Exemplo prático (importação de leite da Europa), 401
 - 8.4.2 Segurança, 420
 - 8.4.2.1 Exemplo prático: item de segurança comprometido (petição inicial e liminar a seguir), 420
 - 8.4.3 Qualidade, 424
 - 8.4.3.1 Exemplo prático: adulteração de álcool, 425
 - 8.4.3.1.1 Compromisso formal dos fabricantes para cessação da atividade danosa, 426
 - 8.4.3.1.2 Ação Civil Pública, 427
 - 8.4.3.1.3 Ação Penal, 432
 - 8.4.4 Quantidade, 434
 - 8.4.4.1 Exemplo prático: conteúdo de produto em menor quantidade, 435
 - 8.4.5 Publicidade, 441
 - 8.4.5.1 Exemplo prático: publicidade de hotéis conveniados, 441
 - 8.4.6 Contratos: ações propostas concretamente antes do código e perspectivas com sua entrada em vigor, 448
 - 8.4.6.1 Exemplo prático: contratos da Telesp, 467
- 9 LEGISLAÇÃO BÁSICA E DOCUMENTAÇÃO DE INTERESSE, 476
 - 9.1 Advertência necessária: impossibilidade de compilação exaustiva e citação por ordem alfabética, 476
 - 9.2 Ação Civil Pública ou ações coletivas, 477
 - 9.2.1 Lei nº 7.347, de 24-7-1985, 477
 - 9.2.2 Lei Orgânica Federal (Lei nº 8.625/93) e Lei Complementar Estadual nº 734/93, 479
 - 9.2.3 Atos nºs 19/94-CPJ, de 25-2-94, 56/95-CPJ, de 23-3-95, 52/92-PGJ/CSMP/CGMP, de 16-7-92, e 13/93-CPJ/CSMP, de 2-12-93, 482

- 9.2.4 Regimento Interno do Conselho Superior do Ministério Público de São Paulo acerca de Inquéritos Cíveis e Súmulas de Entendimento, 489
- 9.3 Lei Estadual nº 6.536, de 13-11-1989, 496
- 9.4 Lei nº 9.099, de 26-9-1995, 497
- 9.5 A ONU e a Defesa do Consumidor, 503
- 9.5.1 Resolução nº 39/248, de 10-4-1985, das Nações Unidas sobre Proteção do Consumidor, 503
- 9.6 Crimes contra a Ordem Tributária, Econômica e Relações de Consumo, 508
- 9.6.1 Lei nº 8.137, de 27-12-1990, 508
- 9.7 Normas para a defesa da concorrência: Lei nº 8.884, de 11-6-94, 512
- 9.8 Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11-9-1990, e seu Regulamento – Decreto Federal nº 2.181, de 20-3-1997, 525
- 9.8.1 Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11-9-1990, 525
- 9.8.2 Regulamento do Código de Defesa do Consumidor – Decreto Federal nº 2.181, de 20-3-1997, 544
- 9.8.3 Código Brasileiro de Auto-Regulamentação Publicitária, 555

Bibliografia, 573

As relações precedentes, procuramos transmitir, a todos aqueles se interessarem pela tutela do consumidor, nossa experiência de mais de 15 anos, principalmente como e membro Procon, do Instituto do Consumidor do país (1984-1987), e depois como Coordenador das Procuradorias de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo (1985-1988).

Não se trata, portanto, de um comentário, artigo por artigo, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11-9-90), mas de um verdadeiro manual teórico e prático da referida tutela (nos âmbitos administrativo, cível e penal), organizado por temas que julgamos de maior relevância. Já são publicados discursos sobre a própria filosofia ou política de proteção e defesa do consumidor, presenciamos essa já existente, a resolução da ONU e diretivas de outras organizações internacionais, seu tratamento constitucional entre nós, antecedentes históricos, e as novidades trazidas pelo Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. Além disso, procuramos abordar temas do chamado "direito do consumidor", sobretudo no tocante à própria necessidade ou necessidade de um estudo específico, já que se trata de matéria complexa, interdisciplinar, e de difícil sistematização.

Em seguida, são tratados os conceitos de consumidor e fornecedor, traçando uma retrospectiva histórica da defesa e proteção ao consumidor. Remontamos até o Código de Comércio de 1905 a definição de "empresa" política nacional das relações de consumo, que a lei política de hoje, com o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor em face do fornecedor de produtos e serviços, por não se ter obtido uma legislação adequada que deve preservar tais relações, no fundo um equívoco de "primeiras intenções". Assim, dá-se particular atenção especial, tendo por objeto de interesse, uma categoria ampla de produtos e serviços de toda a espécie, abrangidos no âmbito de jurisdição estatais ou paraestatais mediante sua atividade empresarial, mercantil, e inclusive sob as concessionárias ou permissio-