

O exercício da cidadania por meio do Código de Defesa do Consumidor

The exercise of citizenship through the consumer defense code

Mateusz Hangrád, Patrícia Alves Martins dos Santos¹

¹ Faculdade Metropolitana, FAMEESP, Ribeirão Preto – SP, Brasil

RESUMO

Este artigo apresenta a legislação brasileira de proteção ao consumidor de um ponto de vista social, como fonte de efetivo exercício da cidadania e garantia de direitos fundamentais do ordenamento jurídico pátrio, em sintonia com as regras reconhecidas perante a sociedade internacional. Em assim sendo, traz elementos que corroboram com a argumentação de que a busca pela efetividade das determinações infraconstitucionais contidas no Código de Defesa do Consumidor (CDC, doravante) produz resultados extremamente positivos no âmago da sociedade, contribuindo, portanto, com o aperfeiçoamento das relações em geral e, conseqüentemente, do padrão social vivenciado por todos. Neste diapasão, a garantia de acesso ao Poder Judiciário em termos de asseguuração das normas protetivas ora em discussão é condição sine qua non para consumação de um bem-estar e um equilíbrio social duradouro, mediante a satisfação de todos os setores da sociedade, e também da economia.

Palavras-chave: Código de Defesa do Consumidor, acesso ao poder judiciário, métodos de transformação da sociedade

ABSTRACT

This article presents the Brazilian consumer protection legislation from a social point of view, as a source of effective exercise of citizenship and guarantee of the national legal system's fundamental rights, in line with the international society's recognized rules. Therefore, it brings elements that corroborate the argument that the search for the effectiveness of the infra-constitutional provisions contained in the Consumer Defense Code (CDC, hereinafter) produces extremely positive results in the heart of society, contributing thus to the improvement of relations in general and, consequently, of the social pattern experienced by everyone. In this vein, the guarantee of access to the Judiciary System in terms of ensuring the protective rules under discussion is sine qua non condition for the consummation of durable well-being and social balance, through the satisfaction of all sectors of society as well as of economy.

Key words: Consumer Defense Code, access to the judiciary system, society transformation methods



Autor correspondente. PAMS. Av. Presidente Castelo Branco, 2490 - Nova Ribeirânia - 14096-560 – Ribeirão Preto, SP, Brasil.

E-mail: patricia.alves@faculdametropolitana.edu.br

Recebido: Julho de 2023

Aceito: Setembro de 2023

GESTÃO, INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO ISSN 2595-5861

© Faculdade Metropolitana.

INTRODUÇÃO

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, carta magna perante a qual todos os indivíduos e demais dispositivos legais devem se curvar, assegurou a existência de direitos fundamentais imutáveis, sedimentados em suas ditas cláusulas pétreas. Uma delas está contida em seu art. 5º, inc. XXXII, segundo o qual o Estado deverá promover, na forma da lei, a defesa do consumidor. Sem prejuízo, o art. 170, inc. V, declarou a proteção ao consumidor como princípio básico da ordem econômica brasileira, esta “fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa”, a fim de garantir “a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social”. Além disso, o art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias deu ao Congresso Nacional a tarefa de, em prazo determinado, elaborar um código de defesa do consumidor.

Assim, a Lei Federal nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990, veio estabelecer, com grande riqueza de detalhes, as determinações constitucionais de proteção e defesa do consumidor, por tratar de parte que, na esmagadora maioria das vezes, é o ente mais fraco da relação comercial.

Neste diapasão, o art. 6º do CDC trouxe à letra infraconstitucional ora em referência os direitos básicos do consumidor, dentre eles a) a liberdade de escolha; b) o direito à informação adequada e clara; c) a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva; d) a liberdade nas contratações e a nulidade de cláusulas desproporcionais ou excessivamente onerosas; e) a efetiva preservação e reparação de danos; f) o acesso facilitado aos órgãos do Poder Judiciário, com igual facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com eventual inversão do ônus da prova, no processo civil; h) a eficaz prestação dos serviços públicos.

Ademais, as modificações ao citado art. 6º, levadas a cabo por meio da Lei Federal nº. 14.181, de 1º de julho de 2021, fizeram acrescentar outros direitos básicos, como a) a preservação do mínimo existencial na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; b) a garantia do crédito responsável,

mediante educação financeira adequada, além de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, observado e respeitado o mínimo existencial.

Por sua vez, o princípio da igualdade, também sedimentado no já invocado art. 5º da Constituição Federal, estabelece que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza. Entretanto, é necessário reconhecer a existência de efetiva desigualdade entre determinados indivíduos, bem como o fato de que pessoas de grupos econômicos com realidades distintas convivem conjuntamente numa mesma sociedade e, portanto, estão sujeitos a estabelecerem certas ligações entre si. Em razão disto, referida norma veio a ser precisada através da máxima “todos são iguais, na medida de suas desigualdades”.

Ruy Barbosa, grande advogado, político e diplomata brasileiro, em sua “Oração aos Moços”, assim discursou aos bacharéis de 1920 da Faculdade de Direito da USP (São Paulo: Editora Martin Claret, 2007):

Tratar com desigualdade a iguais, ou a desiguais com igualdade, seria desigualdade flagrante, e não igualdade real. Os apetites humanos conceberam inverter a norma universal da criação, pretendendo, não dar a cada um, na razão do que vale, mas atribuir o mesmo a todos, como se todos se equivalessem. Esta blasfêmia contra a razão e a fé, contra a civilização e a humanidade, é a filosofia da miséria, proclamada em nome dos direitos do trabalho; e, executada, não faria senão inaugurar, em vez da supremacia do trabalho, a organização da miséria.

Destarte, impossível conceber, por exemplo, que uma empresa com milhares de funcionários, em plena atividade econômica próspera, com inúmeros escritórios, sucursais, parceiros profissionais, movimentando milhões de reais todos os meses, contrate e estabeleça relações comerciais com uma única pessoa, sem poderes econômicos vultosos, trabalhadora assalariada percebendo, muitas

vezes, o mínimo necessário para seu sustento e de sua família.

Por conseguinte, verificar-se-á que a procura incessante pela proteção e pela defesa do consumidor não somente está em total sintonia com as regras aceitas como base em todos os Regimes Democráticos de Direito, mas também assegura que o exercício da cidadania leve toda a sociedade a um patamar mais elevado de moral e justiça, onde as relações sejam estabelecidas de maneira cada vez mais harmônica, com práticas cada vez mais proporcionais e razoáveis, de acordo com o caso concreto, de modo a ser o Poder Judiciário o ente público com maior responsabilidade neste processo de transformação social, o que será a seguir detalhado.

INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS

Por se tratar de artigo científico que pretende atingir nichos sociais de diferentes características, considerando escolaridade, poder aquisitivo, idade e colocação profissional, foi elaborado em linguagem culta, sem a utilização excessiva de palavras ou termos desconhecidos pela maior parte da população.

Para elucidação dos pontos a serem discutidos no presente trabalho, foram realizadas entrevistas com integrantes da sociedade brasileira de perfis distintos, mas que têm entre si uma experiência em comum: a dificuldade no efetivo acesso ao Poder Judiciário. Conforme é cediço, característica da pesquisa por meio de entrevistas, a amostragem selecionada não importa em efetiva representatividade do todo, porém in casu será importante instrumento de compreensão geral do atual estágio da sociedade, com fundamento na experiência pessoal de certos indivíduos. Identifica-se, assim, erros eventualmente cometidos e, ao final, possibilidades de melhorias profundas as quais, por sua vez, dependem da colaboração de todos os cidadãos e também das organizações.

Haverá, ademais, e com o mesmo intuito supra delineado, a citação de contribuições acadêmicas anteriores relacionadas ao

mesmo tema, de tudo prestando-se a devida e legal citação autoral, com fonte de acesso.

Vale ressaltar que, em momento algum pretende-se incitar ataque direto a determinadas pessoas, empresas ou repartições públicas. Em razão disto, a fim de se imprimir caráter impessoal e imparcial relativamente aos dados e situações coletados, os nomes dos entrevistados poderão ser abreviados ou suprimidos, se desnecessários à compreensão do conteúdo apresentado, nem serão citadas empresas, localidades ou repartições públicas específicas. Afinal, a intenção é manter o desenvolvimento deste trabalho com foco no estudo e na elucidação, com vistas à contribuição em prol do objetivo final esperado.

O CONCEITO DE CIDADANIA

O presente trabalho, como já explanado anteriormente, estuda o campo da legislação consumerista de um ponto de vista cidadão, na medida em que o CDC pode ser tratado como uma forma de garantia de efetiva igualdade nas relações jurídicas de consumo, tanto na esfera civil propriamente dita, quanto na processual. Neste diapasão, muito se fala a respeito da cidadania; todavia, muitas vezes este conceito sequer é compreendido.

Etimologicamente, a palavra cidadania provém do latim *civitas*, que significa cidade, sendo que na Roma antiga o termo era utilizado para finalidades políticas, ou seja, para reforçar os direitos que determinadas pessoas possuíam e poderiam exercer. Por sua vez, na Grécia antiga cidadão era aquele nascido em terras gregas.

O conceito de cidadania, todavia, aperfeiçoou-se com o tempo, passando a indicar aquele indivíduo em pleno gozo de seus direitos civis e políticos, sujeito, também, a deveres legais. A palavra, portanto, abrange, agora, um sentido para além das questões relativas ao local de nascimento e à linhagem hereditária. Assim, o direito parou de ser entendido como um instituto utilizado para selecionadas pessoas, e tornou-se universal, aplicando-se, de outro lado – a todos, as imposições cidadãs. O Estado hoje, portanto, pertence aos cidadãos, e

para eles existe, sendo deles, também, “o dever de zelar pelo bem público e participar, seja através do voto, seja através de outros meios, formais e informais, do acompanhamento e fiscalização da atuação estatal.” (PARANÁ, Secretaria da Justiça, Família e Trabalho).

Segundo Dallari (1998), “A cidadania expressa um conjunto de direitos que dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo.”. No Brasil, os direitos e deveres do cidadão estão dispostos, em especial, na Constituição Federal, lei de hierarquia absolutamente superior.

A CIDADANIA NA PRÁTICA

O Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, formalizando, no campo da legislação infraconstitucional, a determinação maior no sentido de proteção e defesa do consumidor, proibiu abusividades e excessivas onerosidades, em termos predominantemente principiológicos. Definiu-se, então, normas aplicáveis às relações consumerista, que, muitas vezes, mostram-se altamente complexas, mormente em vista o fato de serem as responsáveis pelo efetivo funcionamento da macro e microeconomia; tanto por isso que a Carta Magna consagrou em seu Título VII a proteção do consumidor como princípio salutar, em parte que dispõe sobre a ordem econômica e financeira.

À vista disso, referido diploma legal é comumente apelidado de “Estatuto da Cidadania”. Verifica-se, neste ponto, que o CDC deixa de ser apenas uma lei federal regulamentadora e, na qualidade de verdadeiro códex, regula a ordem social e econômica por meio de institutos próprios, garantindo a promoção de uma justiça social, em conformidade com os princípios neoliberais da Constituição Federal; em outras palavras, promove o equilíbrio entre o princípio da livre iniciativa, a garantia de direitos fundamentais e a observância dos deveres sociais e econômicos.

Ressalta-se que, conforme cediço, o impulso no sentido de proteção do consumidor partiu da Organização das Nações Unidas

(ONU), mediante a edição de resoluções e recomendações neste sentido, as quais inspiraram países como Espanha, Portugal, México e Canadá, tendo afetado, inclusive, o Brasil.

De acordo com Barbosa et al (2017),

A importância do Código de Defesa do Consumidor está em ser um instrumento extraordinário na concretização da cidadania e da justiça social, sendo de utilidade ímpar para a sociedade brasileira, visto que pretende realizar uma tutela efetiva e integral do consumidor, por meio da disciplina de todas as facetas da relação de consumo, tanto as que dizem respeito à produção e circulação dos bens e serviços, quanto ao crédito e marketing. A tutela protetiva do consumidor tem, antes de tudo, um viés constitucional, apresentando-se como um dos direitos e garantias fundamentais na Carta Constitucional de 1988.

Em assim sendo, é impossível conceber, por exemplo e como já mencionado anterior, que uma empresa multinacional com elevado número de funcionários altamente qualificados, possa agir em condições de igualdade com um idoso sem conhecimentos técnicos, ainda mais no mundo atual, cada vez mais globalizado e tecnológico.

ABUSOS NO EXERCÍCIO DO DIREITO CONSUMERISTA

Apesar da busca incessante pela proteção e defesa do consumidor, ente mais fraco da relação respectiva, há de se considerar que os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade são norteadores do ordenamento jurídico brasileiro, devendo ser observados em todo caso, inclusive no campo consumerista.

Muito famoso é o vídeo, datado de novembro de 2009, porém até hoje citado, principalmente em época de eleições, do famoso político brasileiro Celso Russomano causando grande tumulto em estabelecimento comercial, sob a alegação de estar defendendo

uma senhora consumidora, chamando a atenção da grande mídia e de pessoas que não possuem amplo conhecimento a respeito do tema. Induzindo o consumidor ao erro, todavia, acaba ele mesmo ferindo a própria legislação que diz defender.

Naquela ocasião, Russomano rasga, dentro de um mercado, um pacote de papel higiênico; rasga, ainda, um pacote de papel toalha e um pacote de fósforo com várias caixinhas; retira uma unidade da cartela fechada de iogurte e, no caixa, pretende comprar apenas uma unidade de cada produto, alegando constrangimento ilegal mediante venda casada, bem como amparado nos art. 39, inc. I, do CDC; art. 5º (hoje revogado) da Lei nº. 8.137/1990, que define crimes contra a ordem econômica e as relações de consumo; art. 21 (hoje revogado), inc. XXIII, da Lei nº. 8.884/1994, que repreende as infrações contra a ordem econômica; art. 11 (hoje revogado) da Lei Delegada nº. 4/1962; e art. 12, inc. I, do Decreto Federal nº. 2.181/1997, que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Exige, assim, o cumprimento do que determina e, na qualidade de autoridade política com conhecimento jurídico superior às pessoas para as quais se dirige, ameaça solicitar inclusive o auxílio da força policial.

Russomano, em verdade, distorce os dispositivos legais que cita, exigindo verdadeiro abuso no exercício do direito do consumidor, situação que não pode prevalecer, à vista da ordem social e econômica em prevalência no ordenamento jurídico brasileiro, e considerando também a necessidade de respeito pelo próximo.

Imagine-se que uma família, ao adentrar um supermercado com a intenção de comprar papel higiênico, se depare com pacotes abertos, com unidades a menos, sujeitas a quaisquer intempéries. O próprio CDC é claro e incisivo ao determinar a necessidade de os produtos possuírem padrões de qualidade e higiene adequados ao consumo, sem se olvidar da necessidade de prestação de informações igualmente adequadas, em seus rótulos (art. 4º,

inc. II, alínea d; capítulo IV, seção I; e art. 14, todos do CDC).

Rasgar um pacote de papel higiênico, retirar uma única unidade, e deixar as demais na intenção de, supostamente, defender um consumidor é, na verdade, um ato de puro egoísmo e vaidade, na medida em que descarta a garantia de higiene e de boas condições do produto restante, para o próximo consumidor do estabelecimento comercial, que também tem o direito de consumir um bem que haveria de ter sido embalado e identificado, pela indústria, adequadamente.

Verifica-se, por conseguinte, que o consumidor, ao exigir a aplicação de seu direito, deve ter em mente, sobretudo, o bom-senso, compreendendo, ainda, a diferença entre venda e casada e limitação de quantidade. Neste sentido, o art. 39, inc. I, do CDC, dispõe a respeito de dois institutos não idênticos. A venda casada é o ato de exigir que, para que se adquira um produto ou serviço, deva-se adquirir outro produto ou serviço diverso. Os limites quantitativos, todavia, implicam na exigência de compra de limitada quantidade de produto ou serviço, tanto para mais, quanto para menos.

De acordo com o mesmo art. 39, inc. I, do CDC, a limitação de quantidade é sim permitida pela legislação, quando presente a justa causa. Para que se defina se eventual situação é ou não de justa causa, portanto, devem ser sempre utilizadas as fontes primárias e secundárias do Direito, em especial os princípios norteadores do ordenamento jurídico e, ainda, o próprio costume social que, enfatiza-se, também é uma fonte do Direito.

Tem-se, assim, que o conhecimento, o respeito e bom-senso garantem a aplicação da política de proteção e defesa do consumidor, ao mesmo tempo em que garantem a ordem e a liberdade de um Estado neoliberal, sem se autorizar abusos incompatíveis com o sistema em vigência.

CASOS REAIS

Foram realizadas entrevistas durante a fase de produção deste trabalho acadêmico. As pessoas entrevistadas, por sua vez,

enfrentaram problemas dos mais diversos com empresas comerciais prestadoras de serviços ou fornecedoras de produtos. Buscaram, então, o auxílio do Poder Judiciário, amparados nos art. 5º, inc. XXXII, da CF, e art. 6º, incs. VII e VIII, do CDC, que determinam a proteção do consumidor no âmbito da ordem econômica e financeira, facilitando-se a defesa de seus interesses em demanda judicial, inclusive com eventual inversão do ônus da prova, no processo civil.

Ouvido o Sr. C. M. F., 64 anos, natural de São Paulo-SP, residente em Jundiaí-SP, ele informou que, tendo adquirido um automóvel por meio de financiamento bancário, foi obrigado a aceitar condição de parcelamento mediante o cálculo de juros extremamente abusivos, além de venda casada de outros serviços desnecessários à espécie, como o de seguro-financiamento. Procurou, então, um advogado da área, que ingressou com uma ação revisional. Ajuizada a demanda, foi concedida medida liminar para determinar o depósito, em juízo, do valor incontroverso, impedindo-se a instituição financeira de promover a negativação do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes. Devidamente processado, os pedidos iniciais foram julgados parcialmente procedentes, confirmando-se a medida liminar outrora deferida. Em sede recursal, o Tribunal de Justiça manteve a r. sentença prolatada.

Entretantes, o advogado contratado entrou em contato com o Sr. C., informando que haveria a necessidade de pagamento de honorários periciais a perito nomeado pelo juízo. Como o Sr. C. não possuía conhecimento jurídico a respeito do assunto, pagou o valor, em importe superior a R\$ 1.000,00 (mil reais). Ocorre que, analisando o processo no site do tribunal juntamente com o Sr. C., constatou-se que ele era beneficiário da justiça gratuita, isto é, não precisaria pagar custas ou despesas processuais, como honorários periciais; e, mais que isso, constatou-se que, durante o processamento da fase instrutória da demanda em questão, jamais houve a designação de perícia judicial. Ou seja, o valor pago a este título ficou com o advogado contratado, que já havia

recebido seus honorários contratuais do Sr. C. quando de sua contratação, e ainda receberá os honorários sucumbenciais, ao final do cumprimento de sentença.

Mais que isso, durante o curso do processo, o banco acionado negativou o nome do Sr. C., descumprindo, portanto, a liminar concedida pelo juízo do feito originário. Não confiando mais no advogado que havia contratado anteriormente, ajuizou nova ação, com nova advogada, desta vez no fórum da localidade onde residia. Ocorre que o processo está parado há 17 (dezessete) meses, discutindo a justiça qual juízo é de fato competente para processamento e julgamento do feito. Ou seja, o nome do Sr. C. encontra-se negativado incorretamente desde então, sem posicionamento do Poder Judiciário, mesmo com pedido liminar formulado na petição inicial e a par da cláusula consumerista no sentido de facilitação dos interesses do consumidor, no processo judicial.

Entrevistada a Sra. A. C., 68 anos, natural de Cornélio Procópio-PR, residente em Indaiatuba-SP, foi por ela informado que, tendo comparecido a um consultório odontológico, contratou a prestação de um serviço que seria realizado em sua arcada dentária, tendo optado pelo parcelamento do valor, via boleto. Realizado cadastro pela empresa contratada, esta informou que os boletos poderiam ser pagos por meio de aplicativo específico. Ocorre que, posteriormente, a Sra. A. tomou conhecimento de que, para parcelamento dos valores via boleto, ela tinha contratado um novo cartão de crédito com instituição financeira parceira do consultório odontológico em questão e desconhecida pela consumidora; ocorre que ela não havia sido informada desta situação por ocasião da contratação do plano odontológico, e não tinha interesse na contratação de novo cartão de crédito apenas para pagar os serviços contratados na unidade médica.

Considerando que nem mesmo o dentista contratado havia prestado um serviço de qualidade, da forma como esperado, ajuizou, no Juizado Especial Cível da cidade onde reside

atualmente, uma ação judicial de declaração de rescisão contratual cumulada com indenizatória.

O processo ainda não foi julgado, porém, no momento da entrevista, já havia sido apresentada contestação por parte da instituição financeira acionada e, para a surpresa da Sra. A., a foto da consumidora, tirada no consultório odontológico, bem como sua assinatura digital aposta por grafia manual haviam sido utilizadas para efetivação de um verdadeiro contrato bancário, sem a prestação das informações devidas à consumidora, por parte das prestadoras. Vale ressaltar que a Sra. A. é uma cidadã muito simples, proveniente do interior do Paraná, e não tem capacidade plena de leitura e escrita.

Neste mesmo diapasão, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, recentemente, organizou curso sobre o tema “Fraudes Bancárias”, em que tratou justamente de questões como a vivenciada pela Sra. A.

Nesta ocasião, o Desembargador Roberto Mc Cracken informou que, em 2019, a segunda instância do TJSP recebeu um total de 2.200 (dois mil e duzentos) recursos sobre o tema fraudes bancárias, sendo que, em 2021, este número superou 6.000 (seis mil) processos, ressaltando-se que a maioria dos litigantes eram aposentados ou pensionistas idosos, de baixo conhecimento técnico-científico. No mesmo evento, um Conselheiro Estadual da OAB/SP argumentou no sentido de que, na relação jurídica consumerista, quem tem o ônus deve, também, assumir o ônus que garantirá seu ônus de forma justa; assim, o ônus jamais de recair sobre “os hiper vulneráveis, que não tem a condição de terem a dimensão dos contratos que fazem”; vale transcrição o seguinte trecho de sua fala:

Eu já fui advogado também de sistema bancário e uma vez nós tomamos uma condenação naquela época em que se condenava, e também era um exagero, duplicatas protestadas indevidamente eram cem vezes o valor do protesto. [...] Mas uma vez eu tive lá uma condenação de R\$ 500,00. Então eu liguei para o

departamento jurídico do banco e perguntei: “vamos recorrer?”. Aí o que eles disseram: “pague essa porcária [mas não apenas com essa expressão] e vamos seguir em frente”. Olha, enquanto esses valores forem porcária, não vai doer no bolso. [...] Mas o Superior Tribunal de Justiça nos trouxe algumas bases, dizendo que os danos morais devem levar em consideração as circunstâncias do caso e o interesse jurídico lesado. Ora, o interesse jurídico lesado de um hipervulnerável é extremamente relevante. [gn] E as circunstâncias do caso, que são decorrentes de uma recorrência num mesmo fato devem ser sopesadas de forma a gerar uma condenação mais significativa; talvez de método oblíquo impondo uma função didática.

Já o Sr. F. P., 64 anos, residente em São José do Rio Preto-SP, também entrevistado, informou que, proprietário de um apartamento em condomínio edilício de pequeno porte, alugava o imóvel, angariando renda extra. Ocorre que, sofrendo o prédio problemas de infiltração da água da chuva, e havendo a necessidade de intervenção estrutural, foi realizada assembleia de condômino. Registra-se a diminuta quantidade de condôminos no local, considerando, inclusive, que alguns deles possuem mais de um apartamento, no mesmo prédio. Por ocasião de referida assembleia, realizada por empresa prestadora de serviços de administração condominial, o valor mensal do condomínio pulou da casa dos R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para a casa dos R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), montante exorbitante quando comparado com a obra que precisava ser, de fato, realizada, num prédio como aquele. Ademais, informou o Sr. F. que, possuidor do maior apartamento do prédio, deveria ter poder de voto aumentado, conforme princípios de proporcionalidade e de razoabilidade, considerando as cláusulas condominiais aplicáveis no caso. Todavia, o

estatuto do condomínio era contraditório nestes termos.

Ajuizou, portanto, o Sr. F., ação declaratória de nulidade de assembleia condominial e de nulidade de cláusula de estatuto condominial. Ocorre que o Poder Judiciário não lhe concedeu o benefício da justiça gratuita. De fato, o Sr. F. afirma não ser miserável economicamente, mas não detinha da disponibilidade financeira suficiente para arcar com todas as despesas de um processo deste porte, sem prejuízo de seu sustento e de sua família em termos de manutenção da situação financeira ante. Tentou recorrer, sem êxito. Por fim, acabou desistindo da ação e arcando com as imposições do condomínio e da administradora correspondente, consideradas, por ele, injustas.

Os exemplos ora trazidos para melhor elucidação das situações práticas vivenciadas pelos cidadãos brasileiros demonstram inúmeras condições dignas de consideração, quais sejam, a falta de conhecimento, o exercício do poder jurisdicional mediante ausência de compatibilidade com as determinações constitucionais e infraconstitucionais em sede de relação de consumo, bem como a abusividade das grandes empresas e dos próprios operadores do Direito.

Vale ressaltar, outrossim, que o sistema de emissão de notas fiscais no Estado de São Paulo constitui exemplo prático de efetivo exercício da cidadania e de proteção do consumidor, diferente do que é propagado pela maioria, no sentido de que a Nota Fiscal Paulista serviria apenas para controle das pessoas, por parte do Estado. Isto porque, conforme é cediço, tratando-se o documento fiscal de um documento de emissão obrigatória por ocasião da venda de uma mercadoria ou da prestação de um serviço, garantindo-se, assim, o cumprimento da legislação mediante a comprovação efetiva da existência da relação comercial, a inobservância desta obrigatoriedade pode implicar em penalidade ao estabelecimento comercial.

Caso o consumidor sinta-se prejudicado pela não expedição do documento fiscal, ele

pode abrir uma reclamação no sistema online do programa Nota Fiscal da Paulista, no sítio eletrônico da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo e, após a observância do devido processo legal (no caso, administrativo), o qual pode ser integralmente acompanhado pelo interessado, a empresa reclamada poderá, inclusive, ser autuada pelo PROCON-SP (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo), em montante atualmente próximo da casa dos R\$ 1.400,00 (mil e quatrocentos reais). Ou seja, ao exercer um direito cidadão, o consumidor pode, por ele mesmo, garantir a aplicação da teoria do desestímulo, a qual, segundo Delgado (2011, p. 306), pretende obter, a um só tempo, a punição do ofensor, desestimulando-o a reincidir no erro, bem como servindo de exemplo a toda à sociedade, como meio preventivo e profilático.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com Caetano e Lori (2011),

A proliferação de leis causa dificuldades aos cidadãos para saberem quais são as leis que os regem, diminuindo a sua capacidade de intervenção efetiva. Os Estados democráticos só conseguem, portanto, responder aos objetivos para os quais foram criados se permitirem uma atualização permanente das suas finalidades pelos cidadãos, o que exige um sistema legal claro e, tanto quanto possível, coerente e consistente, sabendo que existe uma trade-off entre a clareza, por um lado, e a coerência e a consistência, por outro lado, do sistema legal. A clareza da lei, neste seu valor superlativo, é um pressuposto não só da definição como também da concretização de um conceito estratégico de desenvolvimento nacional, porque não pode haver desenvolvimento nacional sem o conhecimento rigoroso das leis pelos cidadãos. [grifo nosso]

Nada obstante a dificuldade de não somente saber da existência, mas também

entender a legislação de um Estado Democrático de Direito como o brasileiro, o conhecimento se mostra como uma verdadeira arma em prol do efetivo exercício da cidadania.

De outro lado, o excessivo formalismo e a alta quantidade de demandas sendo submetidas atualmente à cognição de um Poder Judiciário que não possui capacidade material para tal, por vezes, gera a não observância salutar de uma legislação que busca, no campo prático, a garantia de direitos fundamentais, como no caso do entrevistado C., que aguarda, há 17 (dezessete) meses, pela definição de uma competência territorial (e, portanto, relativa, de acordo com a legislação processual), para ter seu nome limpo, que fora injustamente negativado. Mais que isso, o caso do entrevistado F. mostra que, buscando a justiça, cada vez mais, a padronização (quicá a robotização) dos procedimentos, ela acaba permitindo julgamentos que não se coadunam ao caso concreto, já que a gratuidade da justiça não lhe foi concedida em razão de parâmetros fixos, os quais atualmente vêm sendo praticados pela jurisprudência esmagadora, porém não necessariamente se mostram suficientes para determinados tipos de demanda.

Outrossim, a proliferação das normas de ética nas relações jurídicas também é uma questão de suma importância para este estudo e na vida prática dos cidadãos. Ela evita situações como a vivenciada pelo entrevistado C. e o advogado que havia contratado inicialmente. Ressalta-se, ademais, que a relação entre advogado e cliente – e com a devida vênia ao entendimento contrário – é sim considerada, na forma dos arts. 2º e 3º do CDC, uma relação consumerista, dispondo, ainda, o art. 14, § 4º, do mesmo diploma legal, que a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação da culpa.

Neste sentido, é a jurisprudência:

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ADVOCATÍCIOS – NÃO PROPOSITURA DA AÇÃO REVISIONAL CONTRATADA –

TEORIA DA PERDA DE UMA CHANCE – INOCORRÊNCIA – NÃO VERIFICAÇÃO DE PROBABILIDADE RAZOÁVEL DE ÊXITO NA DEMANDA – DANOS MORAIS – CARACTERIZAÇÃO [gn] APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA (TJSP – Apelação Cível nº. 1001815-77.2016.8.26.0576, Rel.: Des. Andrade Neto, Órgão: 30ª Câmara de Direito Privado, Julgamento: 19/09/2018)

Prestação de serviços advocatícios. Indenizatória por danos morais. R. sentença de improcedência, com apelo só da empresa/autora. Teoria da perda d'une chance, que representa também um dano imaterial, de natureza moral. Certo que a advocacia é atividade de meios, não de resultados, mas, no caso dos autos, bem demonstrada a desídia do patrono/réu. Prejuízo à autora, que eventualmente poderia ter obtido algum êxito na defesa trabalhista. Discussão sobre a aplicação ou não do CDC em relação aos profissionais liberais, que não altera o deslinde do feito. Caracterizado o dever de indenizar. [gn] Dá-se provimento ao recurso da empresa/acionante, para julgar parcialmente procedente a ação, invertida a sucumbência. (TJSP – Apelação Cível nº. 0036600-11.2010.8.26.0506, Rel.: Des. Campos Petroni, Órgão: 27ª Câmara de Direito Privado, Julgamento: 25/11/2014)

Com relação à abusividade comumente praticada pelas grandes empresas, cita-se novamente Barbosa et al (2017), conforme in verbis:

A Nessa árdua tarefa, o administrador deverá considerar que só há real crescimento e desenvolvimento de uma empresa quando esta se encontra verdadeiramente pautada em valores éticos. Assim, o respeito ao consumidor passa a ser uma estratégia fundamental ao bom desempenho empresarial.

Destarte, a responsabilidade socioambiental do organismo empresarial deve ser tomada como condição para o sucesso do negócio. Quando uma empresa deixa de pensar única e exclusivamente no lucro, passando a adotar uma postura para além de seu tempo, preocupando-se com o meio-ambiente, com seus funcionários e consumidores, acaba por ganhar prestígio no meio em que atua e, estando seus clientes cada vez mais satisfeitos, evita problemas judiciais com pessoas hipossuficientes que se decepcionam, sentindo-se vítimas de um golpe. Promove-se, assim, um bem-estar social e uma prosperidade econômica firmes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em razão de tudo quanto exposto neste trabalho, verifica-se que a efetiva aplicação das previsões contidas no CDC implica no aperfeiçoamento das relações em geral, especialmente daquelas que envolvem o consumo de bens e serviços. Atinge-se, assim, um equilíbrio social e econômico, e um verdadeira igualdade entre partes que, por natureza, são desiguais, mas não deixam de entabular relações jurídicas todos os dias, no âmago da sociedade em que inseridas.

Por sua vez, o exercício da cidadania pressupõe a necessidade do querer fazer valer os direitos garantidos pelo ordenamento jurídico. Para tanto, a busca pelo conhecimento e pela atualização constante – por meio de fontes confiáveis – é uma obrigação de todos os cidadãos: um dever que promove a assecuração da ordem e da justiça social e econômica. E, para além do conhecimento, é de suma importância a efetiva ação do cidadão-consumidor. É este o sentido da norma que determina a disponibilização de um exemplar do CDC em todos os estabelecimentos comerciais. Trata-se de uma legislação cujo ensino caberia até mesmo em séries primárias da infância e da adolescência.

Garantir a aplicação de direitos consagrados pelo ordenamento jurídico é promover, sobretudo, paz social, instaurando

harmonia entre todos, mediante a satisfação dos interesses gerais, e sempre na medida do que se pode ter por razoável e equilibrado.

CONTRIBUIÇÃO DOS AUTORES

MH participou da concepção, delineamento, análise e interpretação dos dados, e redação do artigo. PAMS orientou o trabalho, participou da redação, revisão crítica e aprovação final da versão final do artigo.

CONFLITO DE INTERESSES

Os autores declaram não haver conflito de interesses.

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, Oriana Piske de A.; FARIA, Cláudio Nunes; SILVA, Cristiano Alves da. **Estatuto da Cidadania: Código de Defesa do Consumidor (CDC)**. Brasília: Revista CEJ, 2017. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_informativo/bibli_inf_2006/Rev-CEJ_n.72.08.pdf. Acesso em: 10/11/2022.
- BARBOSA, Ruy. **Oração aos Moços**. São Paulo: Editora Martin Claret, 2007.
- BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº. 8.078/1990. Brasília-DF, 12/09/1990.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília-DF, 05/10/1988.
- BRASIL. **Decreto Federal nº. 2.181/1997**, que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências. Brasília-DF, 21/03/1997.
- BRASIL. Decreto-Lei nº. 4.657, de 04 de setembro de 1942. **Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro** (Redação dada pela Lei nº 12.376, de 2010). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília-DF, 31/12/2010, p. 2.
- BRASIL. **Lei Delegada nº. 4/1962**, que dispõe sobre a intervenção no domínio econômico para assegurar a livre distribuição de produtos necessários ao consumo do povo (Revogada pela Lei nº. 13.874/2019). Brasília-DF, 26/09/1962.
- BRASIL. **Lei nº. 8.137/1990**, que define crimes contra a ordem tributária, econômica e contra as

relações de consumo, e dá outras providências. Brasília-DF, 28/12/1990.

BRASIL. **Lei nº. 8.884/1994**, que transforma o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) em Autarquia, dispõe sobre a prevenção e a repressão às infrações contra a ordem econômica e dá outras providências (Revogada pela Lei nº. 12.529/2011. Brasília-DF, 13/06/1994.

CAETANO, João e LORI, Nicolás. **O conhecimento da lei como dimensão estratégica do país**. Revista da Associação Portuguesa de Sociologia. Disponível em: <https://revista.aps.pt/pt/o-conhecimento-da-lei-como-dimensao-estrategica-do-pais/>. Acesso em 10/11/2022.

CLOTILDE PIRES BASTOS, Maria; VITOR FERREIRA, Daniela. Metodologia Científica. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2016.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Direitos Humanos e Cidadania**. São Paulo: Moderna, 1998, p. 14.

DELGADO, Rodrigo Mendes. **O valor do dano moral: como chegar até ele**. 3ª ed. Leme: J. H. Mizuno, 2011.

PÁDUA, E. M. M. de. **Metodologia científica: abordagem teórico-prática**. 10. ed., ver. atual. Campinas: Papyrus, 2004.

PARANÁ. Secretaria da Justiça, Família e Trabalho. **O que é cidadania?** Disponível em: <https://www.justica.pr.gov.br/Pagina/O-que-e-Cidadania>. Acesso em: 10/11/2022.

SÃO PAULO (Estado). Secretaria da Fazenda. **Site do Programa Nota Fiscal Paulista**. Disponível em: <https://portal.fazenda.sp.gov.br/servicos/nfp>. Acesso em 10/11/2022.

SÃO PAULO (Estado). Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Consulta de Jurisprudência**. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do>. Acesso em 10/11/2022.

TJSP. Escola Paulista Da Magistratura. Curso **Fraudes Bancárias**. Setembro de 2022.

YouTube. Canal Celso Russomano. Vídeo **Celso Russomano x Mercado Dia** (Partes 1 e 2). Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=o0McxBzHDb0>

e <https://www.youtube.com/watch?v=Z2uOoNA783c>. Acesso em 10/11/2022.

COMO CITAR ESSE ARTIGO (ABNT)

HANGRÁD, M.; SANTOS, P. A. M. O exercício da cidadania por meio do código de defesa do consumidor. **Revista Gestão, Inovação e Empreendedorismo**. Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 115-125, 2023.