

FANAP - FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA  
CURSO DE DIREITO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ALEX QUEIROZ SOUZA

**DIREITO DO CONSUMIDOR AMPARADO PELA LEI PENAL  
BRASILEIRA**

APARECIDA DE GOIÂNIA  
2016

FANAP - FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA  
CURSO DE DIREITO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ALEX QUEIROZ SOUZA

**DIREITO DO CONSUMIDOR AMPARADO PELA LEI PENAL  
BRASILEIRA**

Monografia apresentada à Banca Examinadora da Faculdade Nossa Senhora Aparecida - FANAP como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Mestrando.  
Samuel Balduino Pires Da Silva

APARECIDA DE GOIÂNIA

2016



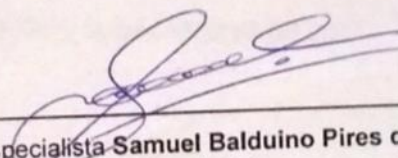
**FANAP**  
A Faculdade


Faculdade Nossa Senhora Aparecida  
www.fanap.br | (62) 3277-1000

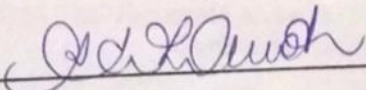
## ATA DA SESSÃO DE DEFESA DE TCC

O trabalho final intitulado "DIREITO DO CONSUMIDOR AMPARADO PELA LEI PENAL BRASILEIRA", elaborado pelo aluno ALEX QUEIROZ SOUZA, matrícula nº 201610616, foi apresentado em sessão pública de avaliação em 10 de janeiro de 2017, às 19:40 horas, perante a Banca Examinadora, formada pelos membros que abaixo assinam, presidida pelo orientador, Prof. SAMUEL BALDUINO PIRES DA SILVA, tendo obtido aprovação com nota (9,5) nove e meio, julgada e APROVADA para suprir a exigência parcial à obtenção de grau de **Bacharel em Direito**, em conformidade com a Resolução CNE/CES nº 9 e regulamento de TCC da Faculdade Nossa Senhora Aparecida FANAP.

Goiânia (GO), 10 de JANEIRO DE 2017

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Especialista **Samuel Balduino Pires da Silva**  
Orientador

  
\_\_\_\_\_  
Ms. Prof. Esp. **Fernando Alves Barbosa Martins**  
Membro da Banca

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Ms. **Ana Paula Chaves Amador**  
Membro da Banca

Av. Pedro Luiz Ribeiro, Qd. 01, Lt. 01, Chácara Santo Antônio, Gleba 04 A, Conjunto Bela Morada,  
Aparecida de Goiânia/GO, CEP: 74.920-760

## Resumo

Com a constante evolução do comércio na sociedade, o Direito do consumidor adere aspectos dignos de serem abordados detalhadamente. Pois mesmo com toda evolução de nosso ordenamento jurídico em prol do consumidor, nota-se uma carência por parte deste no efetivo conhecimento de seus Direitos, sendo considerado efetivamente a parte vulnerável na relação. Assim trataremos inicialmente da evolução histórica do direito penal e do consumidor, também será tratado sobre o próprio direito do consumidor e seus princípios, bem como o direito penal do consumidor detalhadamente. Por fim busca-se esclarecer sobre a efetividade da tutela penal nas relações de consumo e as possibilidades suavizar a vulnerabilidade do consumidor.

**PALAVRAS-CHAVES:** Direito Penal do Consumidor; Direito do Consumidor; Tutela Penal nas Relações de Consumo.

## SUMARIO

### INTRODUÇÃO

<b>1 CONTESTO HISTORICO</b>	<b>8</b>
1.1 Primórdios do Direito Penal	8
1.1.1 Vingança Privada	8
1.1.2 Vingança Divina	9
1.1.3 Vingança Publica	10
1.1.4 Período Humanitário	10
1.1.5 Escola Clássica	11
1.1.6 Escola Positivista	12
1.1.7 Escola Eclética	13
1.2 Direito Penal no Brasil	13
1.3 Primórdios do Direito do Consumidor	15
1.4 Direito do Consumidor no Brasil	16
<b>2 DIREITO DO CONSUMIDOR</b>	<b>18</b>
2.1 Código de Defesa do Consumidor	18
2.2 Princípios Constitucionais do Direito do Consumidor	19
2.2.1 Principio da Soberania	19
2.2.2 Principio da Dignidade da Pessoa Humana	20
2.2.3 Principio da Isonomia	21
2.3 Princípios do Direito do Consumidor	22
2.3.1 Principio da Transparência	22
2.3.2 Principio da Vulnerabilidade	23
2.3.3 Principio da Intervenção do Estado	24
2.3.4 Principio da Boa Fé	25
2.3.5 Principio da Equidade	26
2.4 Direito Penal do Consumidor	27
2.5 Crimes Contra a Relação de Consumo	28
2.5.1 Omissão de Dizeres ou Sinais Ostensivos	28
2.5.2 Deixar de Comunicar a Periculosidade ou Nocividade do Produto	29
2.5.3 Contrariar Autoridade Competente em Execução de Serviços Perigosos	30

2.5.4 Afirmação falsa, enganosa ou omitir informação sobre a natureza do produto	31
2.5.5 Promover Publicidade Enganosa	32
2.5.6 Promover Publicidade Enganosa e Prejudicial a Saúde	33
2.5.7 Falta de Dados Básicos e Científicos que Embasem a Publicidade	34
2.5.8 Emprego de Peças Usadas Sem a Autorização do Consumidor	34
2.5.9 Cobrança de dívida por meio coercitivo ou ameaçador	36
2.5.10 Dificultar o Acesso do Consumidor a Informações Cadastrais Próprias	36
2.5.11 Deixar de Corrigir Informações Inexatas Sobre o Consumidor	37
2.5.12 Deixar de entregar a garantia devidamente preenchida	38
<b>3 A EFETIVIDADE DA TUTELA PENAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO</b>	<b>39</b>
3.1 Educação Para o Consumo	40
3.2 Repressão ao Abuso do Poder Econômico	41
3.3 Instrumentalização do Setor	42
3.3.1 Assistência Judiciária	43
3.3.2 Promotoria de Justiça de defesa do Consumidor	43
3.3.3 Delegacias Especializadas	44
3.3.4 Juizados e varas especiais cíveis e criminais	45
3.3.5 Associação de defesa do Consumidor	45
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>47</b>
<b>REFERÊNCIAS E FONTES CONSULTADAS</b>	<b>50</b>

## INTRODUÇÃO

É de suma importância para este trabalho a constante evolução da sociedade e de suas diversas modalidades de comércio, gerando toda uma gama de possibilidades inerentes ao Direito do Consumidor, ramo este em nosso direito com peculiaridades dignas de uma abordagem mais sistêmica.

Mesmo com a sanção da Lei 8.078/90 (CDC), nota-se ainda um desconhecimento por parte de muitos consumidores acerca da aplicabilidade e da abrangência desta legislação, bem como os meios necessários para se ter uma efetiva tutela, o torna inviável a proteção do consumidor.

O consumidor se encontra em um polo situacional na relação de consumo que o qualifica em uma situação de profunda vulnerabilidade, sendo desconhecedor de muitos direitos assegurados por lei.

O presente trabalho tem por objeto o Código de Defesa do Consumidor a Lei 8.078/90 dando ênfase nos artigos relacionados a tutela penal, bem como os princípios Constitucionais inerentes a sua elaboração e aplicabilidade efetiva em nossa sociedade.

Será feito um estudo do direito penal do consumo deixando claro todas as infrações penais tipificadas no CDC bem como todos vícios legais pertinentes aos Artigos 63 até o 74 do mesmo.

Com o objetivo de aprimorar o conhecimento diante dos mecanismos utilizados para que o consumidor tenha seus direitos resguardados, devido ser um tema pouco versado sendo de desconhecimento de uma grande parte da sociedade.

Para obtenção de dados se utiliza o método de abordagem dedutivo e indutivo bem como o método de procedimento histórico e empírico tendo como objeto de pesquisa a revisão em doutrinas, artigos publicados na internet bem como legislações pertinentes ao tema abordado.

No primeiro Capítulo será abordada a contextualização histórica do direito penal e do direito do consumidor. Neste capítulo, pode-se verificar que desde os primórdios do direito penal, já se nota aplicação de punição a pessoas que cometessem alguma infração relacionada ao comércio, como se verifica no Código de Hamurabi e no Código de Manu.

Também sendo comentado sobre a evolução da legislação penal no Brasil, sob enfoque do direito do consumidor, sendo feita referência aos crimes cometidos na relação de consumo e, sancionados de acordo com o código penal.

Neste mesmo capítulo ainda será explanado sobre os primórdios do direito do consumidor, diante do desenvolvimento da sociedade; e, sobre a evolução histórica do direito do consumidor no Brasil.

O segundo capítulo consiste na abordagem do direito do consumidor, mais especificamente a Lei 8.078/90 (CDC), sob aspecto dos princípios norteadores da relação de consumo e de princípios constitucionais

Será feito estudo do direito penal do consumo, sendo examinado de forma sucinta, todas as infrações penais, tipificadas no Código de Defesa do Consumidor, existentes, entre os artigos 63 a 74, em atendimento ao que está previsto no artigo 61 do Código de Defesa do Consumidor.

No terceiro capítulo será abordado de que maneira, poderá se efetivar a tutela penal nas relações de consumo, analisando quais mecanismos e instrumentos utilizados, para que de fato, se possa obter a real e efetiva proteção do consumidor, a fim de equilibrar a relação de consumo.



## 1 CONTEXTO HISTÓRICO

### 1.1 Primórdios do Direito Penal

Ao estudar a trajetória do Direito Penal, pode se verificar cinco fases que se destacam, o da vingança privada, vingança divina, vingança pública, o período humanitário e o período científico.

Segundo o doutrinador Julio Fabbrini Mirabete (2007, p. 16) os períodos da vingança privada, vingança divina e vingança pública fazem parte da fase da vingança penal, conhecida como um período de várias transições e utilização de vários princípios, geralmente norteados pelo âmbito religioso.

A fase do período científico ou período do conhecimento, como também é conhecido é subdividido nos períodos denominados de Escola Clássica, Escola Positiva e Escola Eclética.

#### 1.1.1 Vingança Privada

O autor Cesar Roberto Bitencourt. (2000, p. 21) afirma que ao estudar a história, nota-se que o direito penal é visto como o primeiro direito a surgir na sociedade. As penas aplicadas representavam uma forma de punição a própria pessoa que cometesse o crime ou aos seus familiares e em alguns casos, se estendia a sua tribo. Se o agressor atingisse o próprio grupo que era membro, sua punição seria o banimento, sendo expulso do grupo, deixado à própria sorte de outros grupos, que poderiam matá-lo.

Nos casos em que a agressão fosse feita ao grupo, por pessoas de outras tribos, a reação do grupo atingido era denominado de “vingança de sangue”, onde ocorria uma guerra entre os grupos, que era considerada como uma obrigação religiosa, até que fosse feito a eliminação completa de um dos grupos.

Instigados pelo objetivo de serem aplicadas penas menos severas surge no período da vingança privada a Composição e o Direito de Talião. Na composição houve a substituição da pena pela reparação econômica e no Direito de Talião, que é considerado como uma evolução no Direito Penal percebe-se a aplicação da pena na proporção que foi cometida a agressão. O

Direito de Talião foi adotado no Código de Hamurabi na Babilônia, na Lei das XII Tábuas e nota-se também sua presença na Bíblia no livro de Êxodo, junto ao povo hebraico. Referente à Composição, percebe-se que foi inserida no Código de Hamurabi e no Código de Manu (MIRABETE, 2007, p.17).

Nesse período, o ofendido não tinha qualquer limitação a resguardar ao procurar o ofensor, a justiça era feita com as próprias mãos, não tendo a pena qualquer proporção diante do delito praticado.

### 1.1.2 Vingança Divina

Com o desenvolvimento das sociedades, surge um poder social, baseado nos fundamentos religiosos, que vai mudando a natureza da sanção penal, controlando as relações sociais, a vingança já não é mais particular, mas passa a ser a vingança dos deuses ou vingança divina.

A religião passou a ter grande influência sobre a vida das pessoas que faziam parte da sociedade, sendo a repressão feita sob o princípio da satisfação da divindade, devido à ofensa praticada com o crime.

Sobre a distinção entre pecado e crime aduz Feu Rosa (ROSA, 1995, p.38).

Crime e pecado eram a mesma coisa. O criminoso deveria ser punido, para se aplacar a cólera divina, que ficava irada com a violação de suas Leis, e, em represália, castigava o povo. Como a época era de civilizações agrícolas, quando faltava chuva ou surgia qualquer fenômeno oriundo da inclemência da Natureza, os lavradores suportavam tremendos prejuízos e costumavam até passar fome. Por isso, desesperados, lançavam a culpa de suas aflições em cima daqueles que, desrespeitando os “mandamentos” teriam provocado o Deus Todo-Poderoso.

As penas eram aplicadas pelos sacerdotes, por delegação divina, em consequência a ofensa praticada no grupo social contra os deuses. Eram atribuídas penas cruéis, severas e desumanas, objetivando a intimidação da sociedade, sendo o Direito Penal impregnado pelo sentido místico.

### 1.1.3 Vingança Publica

Com uma organização mais ordenada da sociedade surgiu a vingança pública, que no princípio ainda adotava a relação entre o poder divino e o poder político, mas com o passar do tempo, afastou a aplicação da pena de forma particular, como na vingança privada, adotando o poder-dever do Estado de manter a segurança e a ordem social (Mirabete, 2007, p.17).

A partir do surgimento de princípios basilares do Direito Penal, se nota uma mudança na aplicação da pena, deixando de existir o direito de punir e surgindo no Direito Penal a análise do crime, do criminoso e da pena, sob aspectos sociais e sob a finalidade do poder do Estado, de acordo com os elementos naturais a serem ponderados cientificamente.

Sobre a transformação do Direito Penal, o autor Feu Rosa cita. (ROSA, 1995, p. 42-43).

O Direito Penal transformou-se em poderoso instrumento para a manutenção da ordem pública, afastando do meio social (política defensiva) os perigosos e criminosos (política repressiva) utilizando para isso tão-somente, a atividade de uma Justiça Penal, que por determinação da Constituição Federal, oferece o direito de ampla defesa a todo e qualquer acusado. Desde as épocas mais recuadas da vingança privada já se nota o surgimento de crimes públicos, assim considerados aqueles que feriam os interesses da sociedade: traição (fornecer ou vender segredos a Estado inimigo), covardia (não combater o inimigo, fugir na hora da batalha ou durante a guerra, etc.), lesa-majestade (ofensas ao Chefe, príncipe ou rei, seus familiares ou seus bens), conspiração (tramar a queda do Chefe). Crimes públicos eram também os crimes contra a moral e contra a religião. A Lei das XII Tábuas e o próprio Código de Hamurabi contêm disposições evidentes e características da vingança pública.

O crime passou a ser visto sob outro âmbito, deixando de ser aplicado por motivos que eram estabelecidos na vingança privada ou na vingança divina, tendo o Estado o poder de tutelar a defesa da sociedade.

#### 1.1.4 Período Humanitário

O período humanitário surgiu com o Iluminismo que nasceu no fim do século XVIII, responsável pela reforma na legislação e na justiça penal, emancipando o homem, diante da autoridade, dos preconceitos, dos convencionalismos e das tradições.

Conforme alude Mirabete (2007, p. 19):

Demonstrando a necessidade de reforma das leis penais, Beccaria, inspirado na concepção do Contrato Social de Rousseau, propõe novo fundamento à justiça penal: um fim utilitário e político que deve, porém, ser sempre limitado pela lei moral.

O Marquês de Beccaria foi um dos percussores da evolução do direito penal, propondo novos fundamentos e a humanização do Direito Penal.

O autor Luiz Regis Prado cita quais as ideias contidas no livro de Beccaria (2007, p. 79):

As ideias contidas no famoso opúsculo, verdadeiro breviário de política criminal, além de causar grande repercussão, marcaram o nascimento do Direito Penal moderno. Sem dúvida, foi ele o autor que em primeiro lugar desenvolveu a ideia da estrita legalidade dos crimes e das penas, operando uma verdadeira sistematização, dominada por três postulados fundamentais: legalidade penal, estrita necessidade das incriminações e uma penologia utilitária.

O que se buscava era combater com eficiência o uso da tortura, a aplicação da pena de morte, de forma geral, buscava coibir a atrocidade na aplicação das penas, afirmando que a finalidade da pena, seria apenas para que indivíduo não voltasse a cometer mais o delito.

#### 1.1.5 Escola Clássica

O autor Regis Prado (2007, p.80), cita que no século XIX surgiram várias correntes de pensamentos, denominadas de escolas penais, com estruturação sistemática, se fundando em princípios fundamentais.

Os positivistas, posteriores aos classicistas, foram os responsáveis por denominar estes pensadores, como os da Escola Clássica, que se caracterizou por apresentar um pensamento filosófico de aspecto liberal e humanitário.

De acordo com Feu Rosa: (1995, p. 114).

Não houve propriamente um grupo de filósofos do direito (jus-filósofos) ou juristas estudiosos do Direito Penal (juspenalistas) que se tenham autodesignado membros de uma Escola Clássica. Absolutamente. Muitos deles morreram sem sequer saberem que mais tarde receberiam a designação de clássicos e que teriam constituído, com alguns antecessores, contemporâneos e pósteros, uma “Escola”. O fato é que, após, o surgimento da Escola Positiva, todos aqueles que não participaram, nem participavam das ideias positivistas, passaram a ser conhecidos como “clássicos” integrando a Escola Clássica.

Segundo o entendimento dos classicistas, o direito era uma ciência jurídica, e não experimental, e assim, o método que deveria ser utilizado, era o dedutivo ou lógico-abstrato, sendo a pena aplicada, como proteção aos bens jurídicos tutelados, não admitindo ser feito a sanção de forma arbitrária, atribuindo a finalidade como defesa social.

Costa Jr. cita em seu livro os princípios fundamentais da Escola Clássica: (2010, p. 59)

Os princípios fundamentais da escola clássica são os seguintes: *a)* O crime é um ente jurídico, vale dizer, o crime é infração dos direitos; *b)* A responsabilidade penal se funda na responsabilidade moral, assentada no livre-arbítrio, o que torna fundamental a distinção entre imputáveis e inimputáveis; *c)* A pena é retributiva, é a expiação da culpabilidade contida no fato punível. Com ela se restabelece a ordem violada pelo crime; *d)* O método é lógico-abstrato.

Os pensadores da Escola Clássica tinham o entendimento de que o crime não tem outra finalidade, a não ser a vontade do delinquente, afirmando que ninguém nasce com vocação para o crime, tendo o homem o livre-arbítrio, sem levar em consideração fatores físicos, biológicos ou sociais.

#### 1.1.6 Escola Positivista

De acordo com o entendimento de Regis Prado (2007, p. 83) a Escola Positiva surgiu após a Escola Clássica e foi considerada como um avanço ainda maior no Direito Penal, no estudo do crime e do criminoso, sob influência de doutrinas evolucionistas, materialistas e sociológicas, destacando nesse período três grandes fases conhecidas como antropológica; sociológica e jurídica.

A fase antropológica foi defendida por Cesare Lombroso, um cientista que estudou o criminoso, baseando seus estudos no aspecto de fraquezas e doenças. Por ser diretor de um hospício começou a observar os detentos, posicionando seu entendimento de que a maioria dos crimes praticados de forma bárbara e cruel tinha como percussores indivíduos portadores de alguma anomalia, com alterações psíquicas ou nervosas.

O criminoso era visualizado sob aspectos antropológicos, físicos e sociais, classificando como criminosos natos, loucos, habituais, de ocasião e de paixão. Fundador da sociologia criminal, afirmava que o homem seria responsável pela infração, devido está em sociedade, buscando a prevenção do crime, de modo a redimir e reajustar o indivíduo ao convívio social. Regis Prado. (2007, p. 83).

A terceira fase ser abordada é a fase jurídica, que, segundo Regis Prado. (2005, p.84) foi amparada por Rafael Garofalo, que entendia que o crime estaria sempre ligado ao indivíduo, através da revelação de uma natureza degenerada, e devido a isso, era temível, incorporando princípios positivistas como a periculosidade, que foi adotada nos estatutos

penais. O que se buscava na pena era a repressão do indivíduo, defendendo a eliminação pela pena capital ou até mesmo a deportação do criminoso, para colônias penais.

### 1.1.7 Escola Ecléticas

As Escolas Ecléticas representaram uma contribuição importante para a evolução dos estudos do Direito Penal, empregando as idéias de clássicos e também de positivistas, separando o Direito Penal das demais ciências jurídicas, firmando seus estudos na causalidade do crime, e não na fatalidade.

O doutrinador Regis Prado (2005, p. 89), cita as principais características sobre as Escolas Ecléticas:

As mais importantes características dessa corrente são: a) a responsabilidade penal tem por base a imputabilidade moral, sem o livre-arbítrio, que é substituído pelo determinismo psicológico: o homem está determinado pelo motivo mais forte, sendo imputável aquele que é capaz de se deixar levar pelos motivos. A imputabilidade funda-se na dirigibilidade do ato humano e na intimidabilidade; b) o delito é contemplado no seu aspecto real – fenômeno natural e social; e c) a pena tem uma função defensiva ou preservadora da sociedade.

As Escolas Ecléticas tinham como objetivo fazer um movimento de restauração metodológica do estudo do Direito Penal, não dando ênfase à etiologia do delito, à natureza da criminalidade e à fundamentação da responsabilidade penal.

## 1.2 Direito Penal no Brasil

A contextualização histórica do Direito Penal do Brasil pode ser analisada sob o aspecto de três principais fases, conhecidas como o Período Colonial, o Código Criminal do Império e o Período Republicano (PRADO, 2007, p.113).

Durante o período colonial vigorou no Brasil as Ordenações Afonsinas, as Ordenações Manuelinas e as Ordenações Filipinas, sendo que concernente ao direito penal era aplicada as regras do Livro V das Ordenações, que sancionava sobre os crimes de estupro, adultério, furto, roubo, homicídio e falsidade. Devido à época, percebem-se punições feitas aos feiticeiros, hereges, pederastas, aos incestuosos, entre outros, como forma de obter a confissão.

Sobre a aplicação do direito penal no período colonial deduz Feu Rosa (1995, p. 103):

Nos primórdios da colonização dos Jesuítas criaram as chamadas “aldeias”, onde passaram a organizar sociedades indígenas separadas, para fins de catequese. Nessas aldeias ainda se respeitava o Direito Penal indígena, e o Direito Penal português, quando aplicado aos índios, recebia interpretação mais branda, reconhecendo-se, então, uma espécie de “incapacidade relativa”. As penas infligidas eram quase que exclusivamente as de “tronco” e açoites. Após a expulsão dos Jesuítas do Brasil, pelo Decreto do Marquês de Pombal, os índios ficaram entregues à própria sorte, submetidos totalmente à Lei Penal da Metrópole portuguesa.

Ao ser proclamada a Independência do Brasil, foi sancionada a Constituição Política do Império do Brasil de 24 de Março de 1824, a primeira Constituição do Brasil, que previa a elaboração de uma legislação a fim de tutelar os crimes penais, e, em 1830 foi sancionado o Código Criminal do Império, que em seu esboço apresentou a individualização da pena, a aplicação de circunstâncias atenuantes e agravantes, e estabelecia ainda que fosse feito um julgamento especial para os menores de 14 anos.

Sobre a composição do Código Criminal cita Regis Prada (2005, p. 118):

Composto de 313 artigos, distribuía a matéria em quatro partes: I – dos crimes e das penas (parte geral); II – dos crimes públicos; III – dos crimes particulares; e IV – dos crimes policiais. Essa grandiosa obra legislativa, provavelmente a melhor de seu tempo, previa, expressamente, logo em seu art. 1º, o dogma da legalidade penal; a ação e a omissão eram equiparadas em seus efeitos (art. 2º, § 1º) [...].

Em 1889 foi proclamada a República do Brasil e em 1890 foi elaborado o primeiro Código Penal do Brasil, que apresentou um avanço na legislação brasileira, por, além de instalar o sistema penitenciário de caráter correcional ou presidiário, como é conhecido; abolir a pena de morte, que ainda era previsto no Código Criminal do Império.

Ainda referente ao período republicano, aduz Regis Prado (2007, p. 120):

Com o passar do tempo, o primeiro Código Penal da República ficou profundamente alterado e acrescido de inúmeras leis extravagantes tendentes a completá-lo. Daí, a Consolidação das Leis Penais de Vicente Piragibe, oficializada em 1932. Nesse contexto, surgem vários projetos de Código Penal. João Vieira de Araújo apresenta o seu em 1893, sem lograr êxito. Em 1913, é a vez de Galdino Siqueira, cujo trabalho não foi objeto de deliberação legislativa. Incumbido pelo governo de Artur Bernardes, em 1928, Virgílio de Sá Pereira faz publicar o seu projeto completo de Código Penal. Depois de grandes vicissitudes, não obteve sucesso. Em 1937, durante o *Estado Novo*, Alcântara Machado apresentou um projeto de Código Criminal Brasileiro, que, submetido ao crivo de uma comissão revisora, acabou sendo sancionado, por decreto de 1940, como Código Penal, passando a vigorar desde 1942 até os dias atuais, ainda que parcialmente reformado.

Após ser feita várias alterações no Código Penal, foi elaborado em 1940 um novo Código Penal, conhecido também como Decreto Lei 2.848 que entrou em vigor em 1942 e ainda é utilizado até os dias atuais. Essa legislação também já foi alterada, referente a sanções

penais, conforme Lei 6.416 de 1977 e ao ser instituído uma nova parte geral em 1984, conforme Lei 7.209.

### 1.3 Primórdios do Direito do Consumidor

A legislação referente ao direito do consumidor é considerada recente, em relação às outras normas já sancionadas, sendo que, ao pesquisar a sua contextualização histórica, é verificado que desde a antiguidade já havia aplicação de normas relativas ao direito do consumidor.

Na civilização mesopotâmica já pode se verificar vestígios de regras em defesa do consumidor, como por exemplo, se nota no artigo 233 do Código de Hamurabi, ao responsabilizar o arquiteto sobre a casa construída. Rezava o artigo sobre o arquiteto que viesse a construir a casa, que se após, apresentasse vício ou defeito deveria reconstruir e consolidá-la a suas próprias custas.

Nos casos em que houvesse desabamentos com vítimas fatais, além de reparar os danos causados, o arquiteto ainda sofria punição de morte, no caso em que a vítima fosse o chefe de família; e se houvesse morrido um membro da família, a pena de morte era aplicado a um membro da família do arquiteto. Na Índia, no século XIII a.C, se verifica no Código de Manu regras em defesa do consumidor, conforme pode se constatar na aplicação de multa e punição, aos que adulterassem gêneros ou fizessem a entrega de mercadorias diferente do que teria sido adquirido, apresentando natureza ou espécie inferior ao que teria sido contratado, de acordo com previsão no artigo 697 e 698 do Código de Manu. (FILOMENO, 2005, p.10).

Seguiu-se com o pensamento do industrialismo na continua alteração de pensamentos sobre o entendimento em relação ao Consumidor.

Para Hélio Zaghetto Gama, a evolução do Direito do Consumidor se deu com o Industrialismo, conforme expõe (2000, p. 1):

O industrialismo e as produções em largas escalas vieram revolucionar os negócios, tornando-os pluripessoais e difusos. Se antes os tratos primitivos para as encomendas de produtos e serviços permitiam – aos consumidores – melhor conhecer as pessoas dos seus fornecedores e melhor eleger os bens e serviços a serem consumidos, desde o final do século XIX as relações de consumo passaram a ganhar foros de universalidade. [...] no início do industrialismo começaram a surgir pequenas organizações voltadas para os problemas das relações de consumo, associando os interesses dos consumidores às conquistas sociais então vividas, como as jornadas definidas de trabalho, o respeito ao trabalho da mulher e do menor, as lutas contra discriminações pessoais e sociais e a presença das empresas, nas vidas



comunitárias. Melhor dizendo, podemos afirmar que o chamado “movimento consumerista” teve origem nas lutas dos grupos sociais contra as discriminações de raça, sexo, idade e profissões vividas no final do século XIX e no início do século XX.

Com o progresso dos mercados e das múltiplas ofertas de bens e serviços que aumentaram no início deste século, viu-se a necessidade de elaboração de leis que tutelassem a relação de consumo, a fim de equilibrar o mercado.

#### 1.4 Direito do Consumidor no Brasil

A legislação em defesa do consumidor no Brasil é considerada nova, em referência a outras legislações sancionadas anteriormente.

Elaborado de acordo com a tradição do Direito Civil europeu, o Código Civil brasileiro que entrou em vigor em 1917, tutelaram as relações de consumo, por mais de um século, já que o Código de Defesa do Consumidor, somente foi sancionado em 11 de setembro de 1990 (NUNES, 2011. p.40).

Na elaboração da Constituição da República Federativa do Brasil em 1988, pode ser verificado a inserção de institutos a fim de intermediar a relação de consumo, na responsabilização do Estado na defesa do consumidor (art. 5º, XXXII da CRFB/88); na atribuição de competência concorrente para legislar em defesa do consumidor, referente aos danos causados (art. 24, VIII da CRFB/88); na intervenção do Estado em defesa do consumidor (art. 170, V da CRFB/88) e na criação e elaboração do Código de Defesa do consumidor (art. 48 da ADCT).

A Constituição da República Federativa do Brasil tipificou a defesa do consumidor, com um dos primórdios, conforme se pode observar, no inciso XXXII do artigo 5º:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

Atribui competência concorrente, em defesa do consumidor, de acordo com o especificado no artigo 24, inciso VIII da CRFB/88:

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre: VIII - responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico.

Admitindo a intervenção do Estado na defesa do consumidor, como um dos princípios da ordem econômica, de acordo com que é previsto no artigo 170, inciso V da CRFB/88:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: V - defesa do consumidor.

E o mais importante a mencionar é o artigo 48 da ADCT, que determinou a elaboração de uma legislação em defesa dos interesses do consumidor, “O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor”.

Antes de ser sancionado o Código de Defesa do Consumidor pode ser verificada a criação de outras legislações a fim de tutelar a relação de consumidor.

Em 1933, foi sancionado o Decreto nº. 22.626, que dispõe sobre juros contratuais, com o objetivo de reprimir a usura. A Constituição da República Federativa do Brasil de 1934 faz a tutela em relação à economia popular, previsto nos artigos 115 e 117. A que mais se destacou, foi a Lei 1.521 de 26 de Dezembro de 1951, conhecida como Lei de Economia Popular que vigora até os dias atuais, que tutela sobre a economia popular, beneficiando reflexamente o consumidor.

A legislação em Defesa do Consumidor nos dias atuais, busca valorizar a qualidade dos bons serviços na relação de consumo, dando ênfase aos aspectos mais importantes, como a boa informação sobre os produtos e serviços; a boa conduta dos fornecedores nas estipulações comerciais e a presença dos fornecedores de acordo com os valores da vida comunitária.

A legislação consumerista é ligada ao progresso das relações sociais, e se modifica de acordo com a evolução social.

## **2 Direito do Consumidor**

### **2.1 Código de Defesa do Consumidor**

O Código de Defesa do Consumidor é considerado um microsistema jurídico interdisciplinar composto por 119 artigos, em defesa do consumidor nos planos legal e material.

A classificação dos artigos é feita através de seis títulos, incluindo diversos capítulos e seções, nomeados respectivamente, Dos Direitos do Consumidor (arts. 1º a 60 do CDC); Das Infrações Penais (arts. 61 a 80 do CDC); Da Defesa do Consumidor em Juízo (arts. 81 a 104 do CDC); Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (arts. 105 e 106 do CDC); Da Convenção Coletiva de Consumo (arts 107 e 108 do CDC) e Disposições Finais (arts. 109 a 119 do CDC)

O Direito do Consumidor é considerado como uma lei principiológica segundo o entendimento de Rizzatto Nunes (2011, p. 110-111):

[...] o CDC é uma lei principiológica, modelo até então inexistente ao Sistema Jurídico Nacional. Como lei principiológica entende-se aquela que ingressa no sistema jurídico, fazendo, digamos assim, um corte horizontal, indo, no caso do CDC, atingir toda e qualquer relação jurídica que possa ser caracterizada como de consumo e que esteja também regrada por outra norma jurídica infraconstitucional. [...] E mais e principalmente: o caráter principiológico específico do CDC é apenas e tão somente um momento de concretização dos princípios e garantias constitucionais vigentes desde 5 de outubro de 1988 como cláusulas pétreas, não podendo, pois, ser alterados. Com efeito, o que a lei consumerista faz é tornar explícitos, para as relações de consumo, os comandos constitucionais. Dentre estes destacam-se os Princípios Fundamentais da República, que norteiam todo o regime constitucional e os direitos e garantias fundamentais.

O Código de Defesa do Consumidor que entrou em vigor em 1991 representou um marco importante na ordenação jurídica nacional, por apresentar a defesa do consumidor, de forma específica em relação a outras normas que tutelavam correlativamente regras referente a relação de consumo.

Ao ser sancionado, a legislação em defesa do consumidor apresentou uma sobreposição aos outros institutos jurídicos, por se tratar de uma norma de ordem pública e interesse social, conforme se depreende no artigo 1º do CDC:

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.(g.a.).

Ao tutelar em defesa do consumidor, a legislação aborda normas que pertencem a outros institutos jurídicos, como civil e comercial, como também alude no âmbito penal, processual, administrativo e até constitucional, a fim de determinar os limites na aplicação das regras em defesa do consumidor, para que os interesses do consumidor não sejam imprecisos, vagos e difusos.

Almeida cita os objetivos da política nacional das relações de consumo (2009, p. 16-17):

[...] tal Política deve ter por objetivos, em primeiro plano, o atendimento das necessidades dos consumidores – objetivo principal das relações de consumo -, mas deve preocupar-se também com a transparência e harmonia nas relações de consumo, de molde a pacificar e compatibilizar interesses eventualmente em conflito. O objetivo do Estado, ao legislar sobre o tema, não será outro que não o de eliminar ou reduzir tais conflitos, sinalizar para a seriedade do assunto e anunciar sua presença como mediador, mormente para garantir proteção à parte mais fraca e desprotegida. Objetivo importante dessa Política é também a postura do Estado de garantir a melhoria da qualidade de vida da população consumidora, quer exigindo o respeito à dignidade, quer assegurando a presença no mercado de produtos e serviços não nocivos à vida, à saúde e à segurança dos adquirentes e usuários, quer, por fim, coibindo os abusos praticados e dando garantias de efetivo ressarcimento, no caso de ofensa a seus interesses econômicos.

O que se busca na legislação em defesa do consumidor, é a transparência no atendimento das demandas dos consumidores, sendo o Estado o fiscal da relação de consumo a fim de manter o equilíbrio entre consumidor e fornecedor e coibir a ocorrência de práticas abusivas.

## 2.2 Princípios Constitucionais no Direito do Consumidor

### 2.2.1 Princípio da Soberania

O princípio da soberania é definido como um poder político do Estado de forma suprema e independente. Por motivo de não ser limitado, restringido por nenhuma outra ordem interna, devido a sua complexidade, denomina-se como um poder supremo, e é conhecido também como independente por não ser obrigado a aceitar regras de âmbito internacional, por todos serem considerados em mesmo pé de igualdade,

Cita o doutrinador Rizzatto Nunes sobre o princípio da soberania (2011, p. 55):

A soberania é um princípio fundamental do Estado brasileiro, que aparece estampado, como se viu, no inciso I do art. 1º. Encontra-se também no inciso I do art. 170 e está ligado ao art. 4º. Nasce com a própria Constituição que dispõe em seu Preâmbulo: “Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL”

Pode se observar que o princípio da soberania encontra tipificação na Constituição da República Federativa do Brasil, conforme previsão nos artigos 1º, inciso I e 170, inciso I:

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: I - a soberania.

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: I - soberania nacional.

O princípio da soberania veio com o objetivo de consagrar o poder do Estado, implicando a sua autodeterminação com independência territorial, interno e externamente e consequentemente atingindo também a ordem internacional, podendo por e impor normas jurídicas, levando em consideração os tratados internacionais e respeitando todos os princípios e normas constitucionais.

### 2.2.2 Princípio da Dignidade da Pessoa Humana

A Constituição da República Federativa do Brasil faz a consagração da dignidade da pessoa humana, reconhecendo que a pessoa é o bem mais importante, que deve ser protegido pelo Estado.

Seguindo esta mesma linha de pensamento aduz Vicente Paulo que (2009, p. 86):

A dignidade da pessoa humana como fundamento da República Federativa do Brasil consagra, desde logo, nosso Estado como uma organização centrada no ser humano, e não em qualquer outro referencial. A razão de ser do Estado brasileiro não se funda na propriedade, em classes, em corporações, em organizações religiosas, tampouco no próprio Estado (como ocorre nos regimes totalitários), mas sim na pessoa humana.

A dignidade da pessoa humana é considerada na Constituição da República Federativa do Brasil, como sendo o principal direito garantido constitucionalmente, por ser o primeiro fundamento do sistema constitucional e por ser a última estrutura do amparo dos direitos individuais.

Marcelo Novelino cita ainda que (2008, p. 207):

[...] ao reconhecer a dignidade da pessoa humana com um dos fundamentos de nossa República, o poder constituinte impôs aos poderes públicos o dever não só de observar e proteger esse valor, mas também de promover os meios necessários ao alcance das condições mínimas indispensáveis a uma vida digna e ao pleno desenvolvimento da personalidade.

A dignidade da pessoa humana, como princípio, é o dever do Estado de promover uma vida digna de acordo com os limites impostos ao poder público, sendo responsável por atender as necessidades básicas do ser humano, como proporcionar segurança, saúde e educação, além equilibrar a economia, a fim de resguardar os direitos das classes mais baixas e que mais necessitam de proteção.

### 2.2.3 Princípio da Isonomia

O objetivo do princípio da isonomia ou da igualdade é prevenir que pessoas iguais sejam tratadas de forma desigual, com a ocorrência de distinções, discriminações e privilégios arbitrários, preconceituosos, odiosos ou injustificáveis.

O doutrinador Vicente Paulo cita que (2009, p. 110):

O princípio da igualdade determina que seja dado tratamento igual aos que se encontram em situação equivalente e que sejam tratados de maneira desigual os desiguais, na medida de suas desigualdades. Ele obriga tanto o legislador quanto o aplicador a lei [...].

O próprio entendimento da Justiça busca fazer uma distinção da desigualdade e da igualdade de forma razoável, não aplicando critérios de diferenciações de forma arbitrária, a fim de lesar os direitos do ser humano.

O princípio da igualdade atua em dois aspectos diferenciados, igualdade na lei e igualdade perante a lei. A primeira atinge os legisladores, ao ser imposto o impedimento na criação ou elaboração de normas que tratem arbitrariamente de forma desigual, os considerados iguais. Em referência a igualdade perante a lei, significa a obrigatoriedade de o aplicador e o intérprete da lei, usar de maneira igualitária a aplicação das normas e leis, sem levar em consideração das diferenciações de sexo, etnia, cultura, religião ou convicções políticas, dentre outros aspectos.

O autor Rizzato Nunes cita um exemplo referente a violação do princípio da isonomia que ocorreu numa questão de relação do consumo (2011, p. 73):

Veja-se, por exemplo, um caso típico de discriminação ao consumidor: o sucesso do filme “Titanic”, ganhador de vários Oscars, levou, durante semanas, milhares de pessoas (consumidores do serviço de diversão) às salas de cinema. A procura era tamanha que o público tinha de chegar mais de três horas antes do início de cada sessão (sendo que o próprio filme tem mais de três horas de exibição). Era um enorme esforço. Mas, ao que tudo indica, os consumidores não importavam. Acontece que os exibidores firmaram um contrato com os administradores do cartão de crédito Diners Club, que permitia que seus usuários pudessem adquirir os ingressos para assistir ao filme sem pegar fila. Foi um verdadeiro “fura-fila”. Esses

consumidores privilegiados passaram a gozar de um direito não oferecido aos demais. Isso porque somente podiam comprar pelo telefone os portadores do indigitado cartão de crédito. Bem ao estilo de George Orwell, esses usuários do cartão eram “mais iguais que os outros iguais”. Não resta dúvida de que aquela prática era ilegal, na medida em que feria o princípio da isonomia previsto na Carta Magna.

A aplicação do princípio da isonomia no Direito do Consumidor é uma forma de manter o equilíbrio na relação de consumo, de forma que o consumidor não se sobressaia sobre o fornecedor, e que nem o fornecedor tenha mais privilégios que o consumidor, devido a posição que possa ocupar.

## 2.3 Princípios do Direito do Consumidor

### 2.3.1 Princípio da Transparência

O ordenamento do Código de Defesa do Consumidor apresenta como defesa do consumidor o princípio da transparência, que está expresso no art. 4º do CDC, que aborda como responsabilidade do fornecedor dar ao consumidor a oportunidade de conhecer os produtos e serviços de forma adequada e clara, sem inverdades.

Esta obrigação do fornecedor se estende ao que está previsto no art. 6º, III do CDC, que se refere ao dever de informar o consumidor, de forma prévia sobre os produtos e serviços, sem ludibriá-lo.

Referente ao artigo 4º do CDC, o legislador cita que:

Art. 4º - A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios.

As demandas básicas dos consumidores, só poderão ser atendidas com transparência, se for prestado ao consumidor informações claras e concisas, conforme preceitua o artigo 6º, III do CDC/90, referente aos direitos básicos do consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

O doutrinador Braga Netto alude seu entendimento sobre o que seria uma conduta transparente (2010, p. 49):

Conduta transparente é conduta não ardilosa, conduta que não esconde, atrás do aparente, propósitos poucos louváveis. O CDC, prestigiando a boa-fé, exige transparência dos atores do consumo, impondo às partes o dever de lealdade recíproca, a ser concretizada antes, durante e depois da relação contratual.

O princípio da transparência faz parte de um processo de integração com outros princípios, para que assim, possa ser verificada a defesa do consumidor de forma ampla e concisa, não atuando somente de forma separada, mas em conjunto com outros princípios na defesa do consumidor, como o princípio da boa-fé.

O objetivo da aplicação do princípio da transparência é vetar que o fornecedor utilize de cláusulas ambíguas ou incoerentes para confundir o consumidor na busca de seus direitos.

### 2.3.2 Princípio da Vulnerabilidade

De acordo Nunes (2011, p. 174-175), o Código de Defesa do Consumidor reconhece a vulnerabilidade do consumidor, ao mencionar no inciso I do artigo 4º que o consumidor é vulnerável, sendo classificado como a parte mais fraca da relação jurídica de consumo, por apresentar aspectos de fragilidade em relação ao fornecedor, de forma real e concreta sob o âmbito de ordem técnica, devido o conhecimento; e especialmente econômica, uma regra geral, apresentando também exceções.

O legislador reconhece a vulnerabilidade do consumidor, ao tipificar no artigo 4º, inciso I do CDC, que:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

O doutrinador João Batista de Almeida classifica a vulnerabilidade do consumidor como sendo (2009, p. 17):

É a espinha dorsal da proteção ao consumidor, sobre o qual se assenta toda a linha filosófica do movimento. É indubitoso que o consumidor é a parte mais fraca das relações de consumo; apresenta ele sinais de fragilidade e impotência diante do poder econômico.



A Constituição da República Federativa do Brasil reconhece a vulnerabilidade do consumidor, ao afirmar que o Estado promoverá a defesa do consumidor, garantindo e outorgando em defesa do carecedor de proteção na relação de consumo, conforme vem especificado no art. 5º, XXXII da CRFB/88.

### 2.3.3 Princípio da Intervenção do Estado

A intervenção do Estado a fim de proteger o consumidor está previsto no art. 4º, II do CDC, visando não somente assegurar o acesso aos produtos e serviços, como também garantir qualidade de vida, garantindo segurança e durabilidade dos produtos e serviços adquiridos; estreitando laços com outros princípios, como o da dignidade da pessoa humana e os princípios que norteiam a atividade econômica, conforme se pode observar no inciso VI do art. 4º do CDC, a fim de proteger o consumidor (NUNES, 2011. p.175).

Como forma de proteger o consumidor o legislador tipificou no artigo 4º, II do CDC que:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor.

A proteção feita pelo Estado em defesa do consumidor é no atendimento ao que está estipulado no artigo 4º, VI do CDC:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores.

Almeida (2009, p. 17) aduz que o princípio da intervenção do Estado apresenta uma relação com o princípio da vulnerabilidade do consumidor, ao citar que:

O princípio da presença do Estado nas relações de consumo é, de certa forma, corolário do princípio da vulnerabilidade do consumidor, pois, se há reconhecimento da situação de hipossuficiência, de fragilidade e desigualdade de uma parte em relação a outra, está claro que o Estado deve ser chamado para proteger a parte mais fraca, por meios legislativos e administrativos, de sorte a garantir o respeito aos seus interesses.

O Código de Defesa do Consumidor indicou como fazer a defesa do consumidor abordando informações de forma a proteger o consumidor, adotando o oficialismo; incentivando a criação e o desenvolvimento de associações em defesa do consumidor; atuando de forma fiscalizatória, a fim de garantir produtos e serviços com padrões de qualidade, segurança e durabilidade e acima de tudo, a efetiva presença do Estado no mercado de consumo, a fim de equilibrar a relação entre consumidor e fornecedor.

#### 2.3.4 Princípio da Boa Fé

O princípio da boa-fé tem como objetivo vetar condutas disfarçadas, imbuídas de espertezas e lucro fácil, ocasionando prejuízo ao outrem, como forma de atendimento ao que vem especificado no *caput* do art. 4º do CDC:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios.

Segundo Nunes (2010, p.177-178), com a finalidade de resguardar e compatibilizar os interesses que se apresentem contraditórios, entre a proteção do consumidor e o desenvolvimento econômico e tecnológico, o princípio da boa-fé tem como função viabilizar a ordem econômica, de acordo com os pareceres constitucionais, a fim de manter harmonia com os princípios constitucionais previstos no art. 170 da CRFB/88:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: I - soberania nacional; II - propriedade privada; III - função social da propriedade; IV - livre concorrência; V - defesa do consumidor; VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, de 19.12.2003) VII - redução das desigualdades regionais e sociais; VIII - busca do pleno emprego; IX - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 1995) (g.a.).

O princípio da boa-fé é aplicado não somente aos fornecedores, como também aos consumidores, como sendo um dever genérico de lealdade, correlacionado ao princípio da transparência, sendo observado como uma harmonia necessária para se obter um melhor desenvolvimento do próprio consumo, sendo a harmonia recíproca.

### 2.3.5 Princípio da Equidade

O princípio da equidade ou da igualdade como também é conhecido, tem como primórdio a vedação de cláusulas abusivas, a fim de promover vantagem excessiva aos fornecedores, buscando a justiça contratual na relação de consumo, objetivando o equilíbrio entre o direito e o dever dos consumidores e dos fornecedores, conforme previsão do art. 4º do CDC.

O autor Felipe Peixoto Braga Netto cita quanto ao princípio da equidade (2010, p. 67):

Naturalmente a equidade não é princípio exclusivo do sistema de consumo. Assume, no entanto, aqui, cores fortes. A necessidade do equilíbrio material entre as prestações, aliada à ampla utilização de cláusulas abertas e conceitos jurídicos indeterminados, faz com que a equidade seja particularmente valorizada no sistema de proteção ao consumidor.

O que se busca no princípio da equidade é a realização de relações jurídicas de forma equilibradas, implicando um tratamento equitativo e justo. Tal princípio se estende ao que está tipificado no art. 3º, I da CRFB/88, “Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil: I - construir uma sociedade livre, justa e solidária”.

O art. 6º, II do CDC, garante ainda a igualdade nas contratações, em consequência do art. 5º da CRFB/88, que elenca que todos são iguais perante a lei, obrigando assim, o fornecedor a oferecer a todos os consumidores as mesmas condições, com exceções a serem aplicadas aos que necessitam de atendimento diferenciado, devido a alguma limitação, respeitando a fundamentação do princípio da isonomia.

Por consequência da vantagem que o fornecedor obtém em referência ao consumidor, por sua supremacia, o princípio da equidade busca combater a prática abusiva na relação de consumo, impedindo que possa ocorrer um confronto de obrigações, consideradas injustas, com o objetivo de haver o desenvolvimento da prática negocial, vetando prejuízos que possam alcançar grandes proporções.

### 2.4 Direito Penal do Consumidor

O direito penal do consumo pode ser verificado no Código de Defesa do consumidor, sob o título das Infrações Penais, que se encontra especificado entre os arts. 61 a 80 da denominada Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990.

O Direito Penal do Consumidor é um ramo do Direito Penal Econômico que tem por finalidade o estudo de toda a forma de proteção penal à relação de consumo, como bem jurídico imaterial, e difuso.

O Direito Penal do Consumidor circula em torno dos crimes contra o consumidor, os quais são forma de abuso do poder econômico que atentam contra a ordem econômica geral e devem ser coibidos, é pois, um conjunto de normas que se desenvolvem em torno das infrações cometidas nas relações de consumo.

As condutas que possam colocar em risco ou ameaçar os bens e interesses juridicamente importantes no âmbito das relações econômicas são sancionados com penas próprias do Direito Penal do Consumo, com o objetivo de proteger interesses humanos ligados com a economia.

Em sequência sobre o Direito Penal do Consumidor, alude ainda José Barroso Filho, quanto ao objetivo de proteger o consumidor:

Não se pretende tolher a produção, pois sem esta não há desenvolvimento. Por outro lado, o Direito Penal do Consumidor tem caráter subsidiário, assim como o Direito Penal Econômico, pois a sanção penal deve ser manejada quando esgotados os outros meios de sanção. Os delitos visam proteger, de forma imediata, a relação de consumo, outros objetos tais como o direito à vida, à saúde, ao patrimônio, etc, são tutelados de forma mediata ou reflexa. Basicamente os crimes contra as relações de consumo afetam um interesse – objeto jurídico, sem afetar um objeto material. Para bem entender esses crimes é necessário ter em mente que o resultado previsto na figura típica é sobretudo um resultado jurídico, portanto, a repercussão material pode não existir ( BARROS, <http://jus.com.br/revista/texto/2462/a-tutela-penal-das-relacoes-deconsumo/2>>Acesso em: 12 março 2013).

Ao ser feito a tutela contra os crimes cometidos na relação de consumo, pode se observar respaldo na aplicação da norma em referência ao bem jurídico do consumidor, na Constituição da República Federativa do Brasil, mais especificamente, no art. 5º, XXXII, que faz alusão a responsabilidade do Estado em promover a proteção do consumidor, por considerar todos iguais perante a lei, garantindo a não violação dos direitos fundamentais; assim como a defesa do consumidor diante da ordem econômica, por considerar como um princípio fundamental, conforme previsão no art. 170, V da CRFB/88.

## 2.5 Crimes contra a Relação de Consumo

Os crimes contra a relação de consumo estão previstos no Código de Defesa do Consumidor, elencados no Título II, definido como Das Infrações Penais.

Com o objetivo de coibir as arbitrariedades praticadas devido o do denominado consumismo exacerbado, através da ocultação da verdade de forma tendenciosa ou comprometedora, foi introduzido na legislação regras em defesa do consumidor, contra crimes cometidos na relação de consumo, tratando tais regras de forma direta e com objetividade, punindo os infratores diante das práticas utilizadas, conforme se analisa no art. 61 do CDC/90, ao tipificar que, “Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes”.

O autor Almeida (2009, p. 224-225) destaca a importância da aplicação da tutela penal na relação de consumo:

A importância da tutela penal reside no fato de outorgar maior efetividade à defesa do consumidor, inibindo procedimentos reprováveis dos infratores e depurando o mercado fornecedor, além, é lógico, de punir criminalmente, com detenção, multa ou restrição de direitos (CDC, art. 78), aqueles que se dedicam a desrespeitar os direitos dos consumidores, legalmente estabelecidos, praticando as condutas sancionadas.

A tipicidade das normas penais aplicadas no Código de Defesa do consumidor trata de consequência da desobediência das normas aplicadas nas condutas comerciais e civis, tendo tais regras aplicação independente e cumulativa quanto a qualquer outra norma da mesma estrutura jurídica ou lei extravagante, cabendo estudar cada tipo penal, a fim de ser identificada sua aplicação, sem prejuízo das penas estabelecidas em outras normas.

### 2.5.1 Omissão de dizeres ou sinais ostensivos (Artigo 63 do CDC)

O crime previsto no artigo 63 do CDC faz referência a omissão dos dizeres ou sinais ostensivos em referência a periculosidade ou nocividade dos produtos e serviços que forem colocados no mercado, conforme especifica que, “Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade”.

De acordo com o pensamento exposto pelo doutrinador José Geraldo Brito Filomeno afirma que (2010, p. 324):

Ora, é evidente que o *comportamento delituoso* é claramente definido pelo verbo *omitir*, e consiste no fato de alguém, qualquer pessoa que tenha a obrigação em questão, deixar de alertar o consumidor, aqui difusamente considerado, dos riscos porventura oferecidos por produtos e serviços colocados no mercado. Trata-se à evidência de *crime formal* ou de *mera conduta*, consumando-se com a simples constatação da omissão dos deveres em testilhas [...]

No que se refere as omissões das recomendações escritas ostensivas sobre os riscos de um serviço a ser prestado, se encontra tipificado no § 1º do art. 63, que, “Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado”, violando as regras dos arts. 8º e 9º do CDC e da parte final do art. 14 da mesma legislação, além das normas de condutas civis e comerciais.

Sobre o que tange sobre a tipicidade culposa, pode se verificar no § 2º do art. 63, que tipifica que, se a conduta for culposa, a detenção será de um a seis meses, relacionada à segunda parte do art. 75 do CDC, em que o legislador afirma que:

Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste código, incide as penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

Mesmo com todo o controle que a lei estabelece a fim de coibir prejuízos múltiplos e de diferentes ordem, a omissão de informação é tida como a principal arma de lesar o consumidor, nos casos em que estiver relacionada a periculosidade.

#### 2.5.2 Deixar de comunicar a periculosidade ou nocividade do produto (Artigo 64 do CDC)

O fato de deixar de comunicar sobre os perigos nocivos que determinados produtos podem ocasionar, configura infração prevista no artigo 64 do CDC, conforme o legislador estipulou que, “Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado”, aplicando a penalidade no período de seis meses a dois anos e multa.

O delito aplicado no artigo 64, difere do que é tipificado no artigo 63, já que neste, a informação que deveria ser repassada ao consumidor sobre a nocividade ou periculosidade do produto, seria depois de ter sido colocado no mercado, enquanto o artigo 64 penaliza o

fornecedor pelo dever de informar, conforme o que se apresenta previsto no artigo 10, § 1º do CDC:

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança. § 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

O que se busca é a proteção dos direitos básicos relacionados ao Direito do Consumidor, como forma de dar proteção na vida, na saúde, na segurança e principalmente, contra práticas de ofertas de produtos e serviços que venham lesionar o consumidor, por apresentarem substâncias nocivas e perigosas.

O doutrinador José Geraldo Brito Filomeno cita que (FILOMENO, 2010, p. 326):

*O dever que visa o presente dispositivo de caráter penal assegurar, é exatamente o de “fazer boa a coisa vendida”, existente em qualquer tipo de contrato, diligenciando o responsável no sentido de praticar o recall como já acentuado noutro passo. Ou seja, e mais especificamente, ao lado do dever evidente de o fornecedor não colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade além do que normalmente se esperaria [...]*

A efetiva proteção do consumidor, deve ser sempre resguardada por todo meio necessário, tendo a indústria total liberalidade para utilizar meios para assegurar esta proteção na forma da lei.

### 2.5.3 Contrariar autoridade competente em execução de serviços perigosos (Artigo 65 do CDC)

A execução de serviços perigosos, sem a autorização da autoridade competente, configura violação ao que estipulou o legislador no artigo 65 do CDC, ao afirmar que “Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente”, aplicando pena de detenção de seis meses a dois anos e multa.

O doutrinador Gama (2000, p. 129) cita sobre o crime de execução de serviços perigosos que:

Há neste crime o pressuposto da desobediência material ou especial à ordem de uma autoridade competente e, portanto, seja também crime de desobediência. A regra do parágrafo único em nada altera o disposto no art. 61 que manda aplicar cumulativamente às normas do Código Penal. Apenas desejou o legislador deixar

mais patentes as aplicações cumulativas, com vistas a impedir torrente jurisprudencial que autorize entender já incluída no “crime maior” a punição ao delito inaugurado pelo Código. O parágrafo único faz subsistir a pena do crime além das correspondentes à lesão corporal e à morte (o que não escapa da regra geral do art. 61 do Código), pelo que invoca aplicações, conforme o caso, dos arts. 121, 129 e 132 do CP.

A punição feita pelo artigo 65 do CDC, faz referência não somente ao fato de serem apresentados produtos e serviços dotados de periculosidade, o que se busca punir é o fato de contrariar a determinação de uma autoridade competente referente ao um produto ou serviço, que foi classificando como alto risco ao consumidor, dentro das diretrizes traçadas.

O objeto jurídico na aplicação do artigo 65 do CDC, é a não violação do direito do consumidor de proteção à saúde, vida e segurança, sendo determinante, que os produtos apresentados, estejam de acordo com as normas e regras estabelecidas pela autoridade competente, conforme os padrões expedidos pelo poder público.

#### 2.5.4 Afirmação falsa, enganosa ou omitir informação sobre a natureza do produto ou serviço (Artigo 66 do CDC)

Fazer afirmação falsa ou enganosa sobre as características de produtos e serviços configura fraude em oferta, uma infração prevista no art. 66 do CDC, conforme prescrito neste. “Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços: Pena - Detenção de três meses a um ano e multa”

A aplicação do artigo 66 é feita de forma ampla, atingindo não somente a oferta de produtos e serviços, mas a publicidade propriamente dita, sendo a oferta classificada como gênero e a publicidade uma espécie desse gênero.

O artigo 66 do CDC, busca penalizar qualquer conduta que venha infringir o que está previsto no artigo 31 do CDC, que se refere a:

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores. Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.



De acordo com Gama o artigo 66 do CDC não restringe a sua aplicação somente as ofertas publicitárias, se estendendo também a outros tipos de ofertas, conforme menciona (2000, p. 129).:

Não se trata aí apenas de oferta publicitária, mas de qualquer tipo de oferta, inclusive a verbal, feita num balcão ou num ato de proposta de negócio por parte de um fornecedor ou de seu agente. Quando o § 1º do mesmo art. 66 manda punir àquele que patrocinar a oferta, quer atingir à pessoa que orienta ou de forma material enseja as propostas viciadas. Já por seu turno o § 2º prevê a modalidade culposa, mais uma vez ensejando à Justiça a materialização do que está na 2ª parte do art. 75 [...]

Independente do resultado prático que venha acarretar as informações falsas feitas ao consumidor, na apresentação da oferta, de forma publicitária ou não, acarreta a punição do responsável, por colocar em risco a saúde e a segurança de um número indeterminado de consumidores, que poderão adquirir os produtos ou os serviços, que detenham mensagens falsas.

#### 2.5.5 Promover publicidade enganosa (Artigo 67 do CDC)

O artigo 67 do CDC apresenta limitação quanto a sua aplicação, ao tratar somente no que tange a publicidade enganosa ou abusiva, conforme se pode observar que a infração se refere ao fato de, “Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva”, aplicando como penalidade a detenção de três meses a um ano e multa.

Ao tipificar o artigo 67 do CDC o legislador buscou afrontar o dever negativo previsto no artigo 37 do CDC:

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva. § 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços. § 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança. § 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço. § 4º (Vetado)

O artigo 67 do CDC apresenta como objeto jurídico a preservação dos direitos do consumidor, como a livre a escolha; a informação correta e principalmente a proteção contra

publicidade abusiva ou enganosa, como forma de prevenir a ocorrência de danos patrimoniais e morais ao consumidor.

Por se tratar somente de publicidade e não de oferta, o artigo 67 elege como responsável os profissionais que lidam com qualquer tipo de comunicação feita ao público por meio da publicidade, a fim de chamar a atenção ou promover a imagem de determinado produto ou serviço, sendo classificada como enganosas ou abusivas as que dotarem de informação mendaz ou falsa, exagerada ou preconceituosa.

#### 2.5.6 Promover publicidade enganosa e prejudicial a saúde (Artigo 68 do CDC)

Ao promover publicidade que venha afetar o comportamento do consumidor de forma prejudicial, configura infração prevista no artigo 68 do CDC, de acordo com o entendimento do legislador ao afirmar que, “Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança”, aplicando como pena, a detenção de seis meses a dois anos e multa.

Filomeno (2005, p. 319) afirma que a tipicidade a que se refere o artigo 68 do CDC, é feita de forma autônoma, pois trata de violação de norma de conduta, ao ser praticada uma ação, em que o fornecedor sabe ou deveria saber que seria capaz de induzir o consumidor a exercer comportamentos que possam prejudicar e trazer perigos a sua saúde e segurança.

O reconhecimento dos, “Direitos do consumidor de informação correta, de proteção contra a publicidade abusiva e de efetiva prevenção de danos patrimoniais e morais (art. 6º, I, III, IV, VI), reafirmados com a vedação contida na norma do art. 37, §2º”.

O crime previsto no artigo 68 trata também sobre a publicidade abusiva, da mesma forma, que trata o artigo 67, no entanto, aplicando uma penalidade maior por considerar a conduta mais grave, já que o modo de vinculação da publicidade faz com que o consumidor, possa se comportar de forma prejudicial ou perigosa, afetando a sua saúde e a sua segurança.

#### 2.5.7 Falta de dados básicos e científicos que embasem a publicidade (Artigo 69 do CDC)

O fato de ocorrer a omissão de fatos importantes na publicidade configura crime, conforme se nota na previsão do artigo 69 do CDC, que especifica que, “Deixar de organizar

dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade”, sendo aplicando uma penalidade de detenção de um a seis meses ou multa.

O artigo 69, trata-se de violação ao que está previsto no artigo 36 do CDC, ao estabelecer que o fornecedor que veicular a publicidade deverá conservar sob sua responsabilidade as informações importantes que dão sustentação à mensagem publicitária, com o objetivo de prestá-la quando for necessário, aos interessados; a fim de cumprir o que o está previsto no artigo 6º, VI do CDC, de promover a prevenção de ocorrência de danos morais e patrimoniais, contra o consumidor.

Guimarães (2004, p.113) cita que:

Diante da obrigatoriedade referida a uma prévia publicidade efetivamente veiculada, entende-se que a norma permitiu ao fornecedor organizar os danos mencionados até mesmo posteriormente a tal fato, e a consumação do crime então se dará com a prática de ato incompatível com o cumprimento da imposição legal – como, por exemplo, a destruição de dados -, com o esgotamento de eventual prazo regulamentar ou após escoar prazo razoável para que o fornecedor exiba os dados, a partir da notificação ao mesmo pela parte legitimamente interessada a que alude a norma do Artigo 36, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesses crimes, não se admite a tentativa, por ser considerado um delito omissivo por excelência, devido, a própria circunstância abordada ao determinar como núcleo do tipo o fato de deixar de organizar os dados fáticos, tratando-se de delito eminentemente formal ou mera conduta.

#### 2.5.8 Emprego de peças usadas sem a autorização do consumidor (Artigo 70 do CDC)

Ao ser empregado componente não autorizado pelo consumidor no conserto de produtos, configura infração prevista no artigo 70 do CDC, segundo se pode observar que, “Empregar na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor”, sendo aplicada a pena de detenção de três meses a um ano e multa.

De acordo com entendimento de Filomeno (2005, p. 332):

Dentro dessa linha obrigacional ainda imposta pelo Código de Defesa do Consumidor em sua parte material, e que deve ter assegurado seu efetivo cumprimento por garantias de ordem administrativa ou penal, ou ainda em ambos os âmbitos, com já visto em capítulo específico, referido art. 70 refere-se ao *art. 21* dentro da Seção III do Capítulo IV, Título I, e que trata mais especificamente “Da Responsabilidade por Vício de Produto e do Serviço” .

Na reparação de produtos e serviços, o fornecedor deverá empregar componente e reposição original, adequados e novos, de acordo com as especificações técnicas, sendo o fornecedor obrigado ainda, a entregar um orçamento prévio, com a discriminação de todos os elementos utilizados na reparação, mais especificamente, os materiais e equipamentos, de acordo com previsão legal do artigo 21 e 40 do CDC, sendo que, o mais importante, é ter a autorização do consumidor, antes de ser efetuada a reparação do produto ou serviço, principalmente quando se tratar de produtos já usados.

A entrega de orçamento prévio ao consumidor é considerada como um dever do fornecedor, conforme entendimento do legislador ao tipificar o artigo 40 do CDC:

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

O que se busca é a proteção do patrimônio do consumidor, sendo o objeto jurídico da aplicação deste artigo o direito do consumidor de autorizar o que deve ser feito ou não na reparação do produto a que seja detentor, mediante a utilização de reposições de peças novas e adequadas, conforme previsto no artigo 21 do CDC:

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

O que configura a infração, conforme alude o artigo 70 do CDC, é o fato de ser feita a reparação, sem ter tido a autorização do consumidor, quando se tratar de produtos que já foram usados.

#### 2.5.9 Cobrança de dívida por meio coercitivo ou ameaçador (Artigo 71 do CDC)

Fazer cobranças de forma vexatória, utilizando de artifícios que possam ameaçar e constranger o consumidor configura a previsão do crime estipulado no artigo 71 do CDC, que conforme entendimento do legislador prescreve: “Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer.”

O artigo 42 do CDC tipifica formas específicas de violação de deveres que a lei de defesa do consumidor impõe aos fornecedores, limitando a formas de ser feito a cobrança de dívidas, sem utilizar de artifícios de ameaça, coação, constrangimento, afirmações falsas, incorretas ou enganosas, que possam expor o consumidor a ridículo, que são tratadas como uma modalidade de abuso de direito, sendo classificado como crime contra o consumidor.

Segundo o entendimento de Filomeno (2010, p.335), o crime de cobrança vexatória apresenta:

[...] semelhança com o delito de constrangimento ilegal, mas que requer disciplinação específica, bem como os delitos contra a honra (calúnia, injúria e difamação), ou ainda com o exercício arbitrário das próprias razões, tem por *ação física* a multiplicidade de comportamentos exemplificativamente elencados pelo mencionado tipo, e principiados pelo verbo *utilizar* ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmação falsa, incorreta ou enganosa ou outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer. Resta ainda evidente que o *objeto jurídico* é a liberdade, honra, bem como a incolumidade física o consumidor

O objeto jurídico do crime é a preservação dos direitos do consumidor na proteção da vida, da saúde e da segurança, direitos estes, fundamentais, prevenindo contra práticas de condutas abusivas e utilização de métodos comerciais coercitivos e desleais, com o objetivo de acastelar a vida privada do consumidor, diante da ocorrência de fatos que venham constrangê-lo diante da sociedade, quanto à cobrança de dívidas.

#### 2.5.10 Dificultar o acesso do consumidor a informações cadastrais próprias (Artigo 72 do CDC)

O Código de Defesa do Consumidor veda condutas que possam impedir ou dificultar o consumidor a ter acesso a informações sobre eles, em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros, conforme previsão no artigo 72 do CDC, “Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros”, aplicando a penalidade com detenção de seis meses a um ano ou multa.

É dever de o fornecedor proporcionar ao consumidor o acesso livre às informações contidas nos chamados arquivos de consumo, conforme previsão do artigo 43 do CDC, “O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes”.

O doutrinador José Geraldo Brito Filomeno afirma que a restrição de que trata o artigo 71, não atinge o cadastro, que incidem os maus pagadores, como instituto de defesa dos fornecedores, conforme aduz (2005, p. 341-342):

São notórios o dissabor e as grandes restrições e constrangimentos para qualquer consumidor que venha a ter seu nome incluído no temido SPC (Serviço de Proteção ao Crédito), porquanto automaticamente todas as portas de crediários se lhe fecharão. [...] o delito capitulado pelo art. 71 do Código de Defesa do Consumidor, nada há de irregular nessa conclusão dos nomes dos maus pagadores, compreendendo-se perfeitamente que também os fornecedores de produtos e serviços devem preservar-se contra tais atitudes. Primeiramente, todavia, de salientar-se que todo negócio somente pode ser reputado bom, quando assim é considerado por ambas as partes envolvidas. Tanto isso é verdade que, por uma questão de evidente justiça, prevê o art. 44 do Código do Consumidor a criação igualmente de um cadastro de maus fornecedores. Em segundo lugar, ainda, de observar-se que apesar do redimido, não é justo que o nome do outrora mau consumidor-pagador fique constando dos cadastros do SPC sem negatificação e, o que é pior, não possa saber o que realmente dali constem contra para a devida correção mediante a providência administrativa ou judicial competente.

Ao ser feito a combinação do artigo 43 com o artigo 72 do CDC, percebe-se a aplicação do artigo 305 do CP, que pode ocorrer em casos em que documentos de interesse do consumidor desaparecem sem nenhuma explicação.

#### 2.5.11 Deixar de Corrigir Informações inexatas sobre o consumidor (Artigo 73 do CDC)

A não correção das informações sobre os consumidores que constem cadastrados em bancos de dados configura infração na relação de consumo, conforme se nota, ao analisar o artigo 73 do CDC, que afirma que, “Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata”, tendo como pena, a detenção de um a seis meses e multa.

Segundo Guimarães (2004, p. 127) o crime tipificado no artigo 73 apresenta uma ligação com o crime tratado no artigo 72, conforme faz referência:

Essa regra está relacionada à do artigo anterior; enquanto aquela penaliza a conduta do fornecedor que nega o acesso às informações constantes nos arquivos de consumo, esta incrimina a omissão de retificação da informação inexata. Tipificou-se aqui, *uma forma específica e parcial* de infração ao dever contemplado pelo Artigo 43, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor [...].

O que se busca preservar na aplicação do artigo 73, é a dignidade do consumidor e a obtenção de crédito, imprescindível na aquisição de produtos e serviços, a fim de que o

consumidor não seja constrangido, ao ter o crédito negado, em consequência de não ter sido feito a atualização nos bancos de dados.

A correção dos dados a que se refere o artigo 73 do CDC é somente quando se tratar de informações incorretas, conforme cita Guimarães (2004, p. 129):

[...] *deixar de corrigir* significa omitir retificação, não proceder à modificação de algo que está errado. O elemento temporal *imediatamente* significa logo, sem demora. Quanto à informação sobre o consumidor, o tipo exige que seja *inexata*, que é aquela falsa ou que contenha qualquer tipo de incorreção. Se a informação for verdadeira e correta, evidentemente a omissão de sua modificação não configura crime.

O objeto jurídico de que trata tal artigo diz respeito ao direito dos consumidores de obter a correção dos dados que constam nos cadastros ou nas fichas de restrição, a seu respeito, a fim de prevenir que lhe possa causar transtornos ou constrangimentos, em relação ao seu crédito diante da praça.

#### 2.5.12 Deixar de entregar a garantia devidamente preenchida (Artigo 74 do CDC)

Não ser entregue ao consumidor o termo de garantia, com as especificações do produto, configura infração ao Código de Defesa do Consumidor, segundo especifica o artigo 74 do CDC que, “Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo”, sendo aplicada a pena de detenção de um a seis meses ou multa.

Ao cometer o crime previsto no artigo 74 do CDC, configura violação das normas previstas no artigo 31 do CDC, de prestar informações corretas e precisas sobre os produtos e serviços, regulando a entrega do termo de garantia, acompanhado do manual de instrução, instalação e uso, conforme determina o artigo 50 do CDC:

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito. Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

Filomeno (2010, p. 345-346), cita sobre a razão da aplicação do dispositivo:

[...] já que o termo de garantia visa evitar dissabores futuros ao consumidor, e já que o próprio fornecedor, mediante declaração unilateral de vontade se compromete a

reparar ou mesmo trocar o bem que apresente certo defeito de fabricação ou vício oculto, podendo mesmo, no primeiro caso retroreferido, constituir-se em sério risco à incolumidade física daquele mesmo consumidor, nada mais natural que proceda corretamente às instruções que devem ser seguidas por aquele. Além do mais, trata-se de assegurar o patrimônio do consumidor desde logo, não sendo justo deva arcar com as despesas de um reparo de um produto novo, quando se sabe de antemão que os defeitos e vícios são perfeitamente previsíveis pelo fornecedor. Trata-se ainda de evitar que um termo de garantia tendenciosa venha, na verdade, eximir o fornecedor de responsabilidade, embora tenha a aparência de efetiva garantia.

A norma penal em defesa do consumidor foi elaborada com o objetivo de tipificar uma forma específica e parcial de infração, se referindo somente ao dever de ser entregue ao consumidor o termo de garantia, considerado por muitos, como uma forma desprezível de punição, por ser desproporcional a espécie clausulada.

Após ser explanado neste capítulo sobre a Lei 8.078/90 (CDC), abordando os princípios norteadores da relação de consumo e os princípios constitucionais em defesa do consumidor, e ainda, sobre o direito penal do consumo, sendo elucidado de forma breve, sobre os crimes tipificados no Código de Defesa do Consumidor, com o objetivo de prestar a informação, sobre as infrações penais na relação de consumo, será aclarado no próximo capítulo, sobre os mecanismos e instrumentos utilizados, para que possa obter a efetiva proteção do consumidor.

### **3. A EFETIVIDADE DA TUTELA PENAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

A lei 8.078/90 (CDC) foi elaborada com o objetivo de defender o consumidor contra as práticas abusivas, aplicadas de forma desleal pelo fornecedor, buscando o equilíbrio na relação de consumo, sendo considerado de suma importância, analisar de que forma a legislação em defesa do consumidor, alcança efetividade de suas normas, estudando quais os mecanismos utilizados para que se possa obter a tutela real e efetiva, não ficando somente na retórica.

O autor Hélio Zaghetto Gama (2000), classifica o consumidor, diante da busca de seus direitos, em cinco distintas categorias. Os alienados, os tolerantes, os responsáveis pacíficos, os responsáveis exigentes e os renitentes. Os alienados são aqueles que aceitam tudo o que acontecem na relação de consumo, sem nada a reclamar; os tolerantes têm consciência de seus direitos, mas não buscam em decorrência das dificuldades que poderão enfrentar; os responsáveis pacíficos são aqueles que não querem criar ou vivenciar momentos de



divergência, mesmo tendo conhecimento de quais são os seus direitos; os tolerantes exigentes procuram efetivar a tutela de seus direitos, sem entrar em atrito com os fornecedores, fazendo suas reclamações de forma moderada, e; os renitentes são aqueles que têm consciência de seus direitos, reagindo contra os danos e abusos sofridos, e acima de tudo, dão real importância ao valor de seu dinheiro.

### 3.1 Educação para o consumo

Do ponto de vista do consumidor, denunciar as fraudes, nem sempre compensa, já que geralmente a denúncia não gera a consequência esperada, por ser considerada de pequeno porte; no entanto, para o fornecedor, pagar uma multa ou indenizar alguém, compensa mais, do que, ter que parar com a prática abusiva ou ilegal, em decorrência de ser uma denúncia, dentre tantas abusividades praticadas, o que gera lucro e movimentação o mercado.

Filomeno (2010, p. 239):

[...] a maioria dos consumidores pensa, equivocadamente que, uma vez oferecida a “queixa” a um determinado órgão policial, a ele incumbe resolver todos os aspectos da pendência derivada de determinada relação de consumo. [...] é aconselhável que o consumidor seja devidamente alertado para que ingresse o quanto antes com a medida de natureza cível, munido, ao menos, da certidão de que tramita procedimento inquisitivo ou mesmo processo criminal a respeito dos fatos.

Como pode se observar para obter a efetividade da tutela outorgada, é de se considerar de relevante importância a educação para o consumo, sendo repassado ao consumidor o conhecimento do conteúdo da Lei 8.078/90 (CDC), de forma a esclarecer e conscientizar, presumindo que, aquele que não conhece seus direitos, não pode reivindicá-los, tendo por consequência, a continuidade da prática de fraudes.

De acordo com o entendimento citado por Nunes, em seu artigo:

[...] não é incomum que o consumidor busque, em alguma delegacia ou mesmo em determinados órgãos de defesa e proteção do consumidor, a solução para o problema que o aflige. Uma vez alcançada a satisfação do conflito, o consumidor desinformado em regra dá-se por satisfeito, não procurando dar ensejo à aplicação da sanção penal correspondente, pois deixa de provocar a autoridade policial, ou outro agente público competente, de modo a conduzir ao representante do MP os elementos que servirão de suporte à respectiva denúncia – em sendo o caso, evidentemente (BRIGIDO, Disponível em <<http://jus.com.br/revista/texto/4249/o-cdc-e-os-crimes-contra-as-relacoes-de-consumo/2>, acesso em: 20 março 2013).

O Descaso do Poder Público ocorre devido a falta de informação prestada referente às regras presentes no CDC é uma questão que vem em desfavor do consumidor, ninguém pode se eximir de cumprir a lei, sob o argumento de desconhecimento, não podendo negar que a desinformação é considerada como de extrema importância, para a efetividade das normas consumeristas.

Referente à educação para o consumo, cita Almeida (2009, p. 317-318) sobre sua importância:

Negligenciar essa providência será deixar o trabalho incompleto e privilegiar o consumidor muito bem aquinhado, potencialmente portador de melhor discernimento, em detrimento de largas faixas da população, em princípio mais necessitadas de proteção. É hora de pôr em prática aquilo que foi conquistado por meio da legislação.

A educação para o consumo é considerada como um mecanismo importante, para que se possa efetivar a tutela em defesa do consumidor, sendo responsabilidade de todos, do Estado, empresas, órgãos públicos e entidades privadas de defesa e proteção do consumidor.

### 3.2 Repressão ao abuso do poder econômico

Outro aspecto a se mencionar, é a repressão ao abuso do poder econômico, que dificulta ainda mais a defesa do consumidor, ao empregar métodos a fim de dificultar a aplicação da Lei 8.078/90 (CDC).

Gullo (2001, p. 49), cita quais os objetivos da Política Nacional de repressão ao abuso do poder econômico:

[...] atende a três requisitos principais: - Alargar o máximo possível o espectro econômico; - Dar a maior liberdade possível às empresas, obedecido os limites da lei; - Aumentar o grau de liberdade de escolha por parte do consumidor, que é o objetivo final da legislação concorrencial.

No que tange a repressão do abuso do poder econômico, pode se notar tipificação no artigo 173, § 4º da Constituição da República Federativa do Brasil, idêntico a:

Art. 173. Ressalvados os casos previstos nesta Constituição, a exploração direta de atividade econômica pelo Estado só será permitida quando necessária aos imperativos da segurança nacional ou a relevante interesse coletivo, conforme definidos em lei. § 4º - A lei reprimirá o abuso do poder econômico que vise à dominação dos mercados, à eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros.

A repressão será feita, com o objetivo de coibir práticas que busquem a dominação dos mercados, a eliminação da concorrência e ainda o aumento arbitrário dos lucros, sendo crucial que se faça a apuração dos abusos cometidos contra a relação de consumo, de forma a efetivar a punição devida aos infratores, visando assim, a proteção do mercado e acima de tudo, do consumidor.

### 3.3 Instrumentalização do Setor

Como forma de estimular o consumidor a buscar os seus direitos, a Lei 8.078/90 (CDC), tipificou em seu artigo 5º, sobre:

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente; II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público; III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo; III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo. V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor. § 1º (Vetado). § 2º (Vetado) (g.a.).

A mera edição da Lei 8.078/90 (CDC) é considerada como insuficiente para que possa proteger o consumidor de forma efetiva, sendo necessário a elaboração de mecanismos e instrumentos a fim de implementar o Código de Defesa do Consumidor, beneficiando através da especialização, alcançando assim a celeridade processual.

#### 3.3.1 Assistência Judiciária

O instituto de assistência judiciária integral e gratuita ao consumidor que necessita de proteção, por ser considerado como carente, é tipificado na Constituição da República Federativa do Brasil, mais precisamente no artigo 5º, inciso LXXIV, ao afirmar que:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos.

Ao deferir como direito do consumidor a assistência jurídica, o legislador não buscou somente dar o amparo previsto na Constituição da República Federativa do Brasil, como proporcionar ao consumidor, a defesa diante de uma demanda judicial, orientando sobre os interesses e direitos perante a relação de consumo.

A assistência jurídica ao consumidor, de acordo com entendimento de Nunes Júnior (2009, p. 41):

O Código de Defesa do Consumidor determina que [...] quer por intermédio das Procuradorias de Assistência Judiciária, quer por meio das Defensorias Públicas, o Estado deve disponibilizar mecanismos efetivos de acesso à Justiça aos consumidores carentes.

Decorrente da vulnerabilidade cabe à defensoria pública, a defesa do consumidor, que se encontra em situação de desamparo e desorientação, tendo como papel importante a orientação integral, além de representação em juízo, quando necessário. Essa atuação desempenhada pela defensoria pública, já ocorria, antes de ser promulgada a edição do Código de Defesa do Consumidor, de forma mais ampla.

### 3.3.2 Promotoria de Justiça de defesa do Consumidor

O direito do consumidor pode ser também protegido pelos promotores de justiça, conciliando interesses no plano individual e coletivo, mediante a instauração de inquérito civil.

A criação de promotorias de defesa do consumidor depende de lei complementar, que deve ser promovida pelo chefe do poder executivo, tendo como atuação precisa e marcada pelo caráter vinculativo de suas iniciativas e intervenções, desempenhando a defesa do consumidor.

Ao promover a defesa do consumidor diante de interesse individual, a atuação das promotorias de defesa do consumidor, se dá de acordo Ada Pellegrini Grinover (2007, p. 115):

[...] atuação é feita no plano *individual*, nos locais onde não haja PROCONs, ou outros órgãos oficiais de proteção ou defesa do consumidor, ou então Juizados Especiais de Conciliação ou de Pequenas Causas, ou ainda quando haja promotores de justiça designados para o atendimento do público.

Para que se possa exigir a propositura de ações civis públicas pelo Ministério Público, a fim de ser feito a apuração das denúncias no plano coletivo, se observa a preocupação com os âmbitos da saúde do consumidor; qualidade de produtos e serviços; publicidade enganosa ou abusiva; quantidade dos produtos e as cláusulas abusivas.

### 3.3.3 Delegacias Especializadas

Quando há ocorrência de vítimas nos crimes penais, se observa o surgimento de problemas, ora referente a competência, por afetar a área da polícia federal, e também por apresentar dificuldades para se materializar o crime, devido a falta de conhecimento técnico, exigido para ser feito o auto exame de corpo e delito.

A especialização de delegacias em defesa do consumidor é considerada por Grinover (2007, p.125), como de suma importância, tendo como primórdio:

[...] o que se deve buscar sempre é a *especialização*, o que certamente levará a uma maior eficiência na investigação dos crimes que digam respeito às relações de consumo, notadamente quando se trata de apurar tecnicamente determinada fraude ou defeito de um determinado produto.

Para que se possa combater as infrações penais relacionadas as relações de consumo, é imprescindível que a polícia judiciária busque especializar os agentes, oferecendo conhecimento técnico e científico.

Diante da complexidade que se apresenta devido a não especialização das delegacias de consumo, cita Fonseca (1996, p. 32):

Nos crimes contra o consumo, p. ex., torna-se muito difícil fazer prova pericial em objeto pertencente ao próprio sujeito ativo, isto é, nos quais é o próprio criminoso que detém a tecnologia, o segredo industrial etc. [...] a investigação dos crimes econômicos requer um pessoa especializado e diverso daquele que investiga assassinatos, roubos, extorsão ou falso testemunho.

Se houver elementos suficientes, que demonstre que houve a infração que culminou a execução de crime, deve o consumidor levar o fato ao conhecimento da autoridade policial, para que assim, possa ser arguida ação penal pública.

As delegacias especializadas, certamente devem estar mais voltadas para o atendimento do consumidor na apuração de crimes contra a economia popular e outros delitos que dizem respeito, a este mesmo valor, buscando sempre a especialização, para assim, ter

maior eficiência na investigação dos crimes, de forma técnica, referente à fraude ou defeito de um determinado produto.

### 3.3.4 Juizados e varas especiais cíveis e criminais

A criação de varas especializadas, com o objetivo de atender a demanda dos consumidores, é visto como uma forma de beneficiar a relação de consumo, em face da especialização e acima de tudo, da celeridade processual.

Foi determinante a criação dos juizados especiais cíveis e criminais, conforme alega Vidal Serrano Nunes Júnior, sob entendimento de que (2009, p. 42):

A criação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais [...] obedecem aos seguintes parâmetros: a) princípios do processo oral: a oralidade, a imediação, a celeridade, a concentração e identidade física do juiz; b) princípio da informalidade; c) princípio da economia processual.

Além de o consumidor ter sua pretensão atendida, junto aos juizados informais de conciliação ou juizados especiais de pequenas causas, com a criação de juizados cíveis e criminais especializados na relação de consumo, obterá a observação de questões que fogem a competência daqueles que abrangem somente pequenas causas, devido o valor de alçada.

### 3.3.5 Associação de defesa do Consumidor

Para melhor efetivar a defesa do consumidor, há aplicação de outros mecanismos, como a criação de associações civis, denominadas também de organizações da sociedade civil de interesse público, que desempenham papel fundamental diante da relação de consumo, por apresentar equidistância do poder público, além de não ser vinculado aos cofres públicos, tendo assim aptidão para mobilização social.

Dentre as tantas funções desempenhadas pelas associações de defesa do consumidor, como representar o consumidor, pode se verificar a ocorrência de fóruns de debates, com o objetivo de aproximar a sociedade, através do encaminhamento das reclamações aos órgãos públicos competentes, e ainda, promover movimentos populares de reivindicações.

As associações civis em defesa do consumidor possuem ainda legitimidade extraordinária para tutelar, direitos metaindividuais, conforme preceitua o artigo 82, inciso IV do CDC:

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995). IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

Grinover (2007, p. 131) cita um exemplo de associação em defesa do consumidor:

Dentre as associações criadas mesmo antes do Código de Defesa do Consumidor, merece destaque o IDEC [...], Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, que não apenas realiza pesquisas sobre produtos e serviço como também presta assistência jurídica aos seus associados e ajuíza ações civis públicas e coletivas em benefício dos consumidores em geral.

As associações civis de defesa do consumidor possuem legitimidade constitucional, para representarem seus associados em juízos, quando forem autorizadas pelo próprio estatuto.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da grande evolução da sociedade comercial e da busca incessante por produtos de qualidade, e do grande desenvolvimento dos comércios da atualidade, há de se estabelecer que a elaboração de mecanismos em defesa do consumidor é de crucial importância.

O consumidor não pode somente ser considerado como parte vulnerável da relação de consumo, sem que se faça algo, para que essa vulnerabilidade seja diminuída, já que para a relação de consumo, o consumidor é a parte mais importante, pois sem ele, não teria o consumo, e devido a isso, deveria ser tratado de forma mais privilegiada.

Pode observar no decorrer deste trabalho, foi abordado sobre os princípios basilares do direito constitucional e os princípios reguladores da relação de consumo, assim, como também foi elucidado, sobre os crimes tipificados no Código de Defesa do Consumidor, tendo como objetivo alcançar o consumidor. O que se espera é que o consumidor informado possa reivindicar os seus direitos, tendo conhecimento de como proceder, na busca do equilíbrio e da harmonização da relação de consumo, garantindo a punição dos infratores que atentarem contra as relações consumeristas.

Dentre os mecanismos utilizados em defesa do consumidor, nota-se a real importância da educação para o consumo, como forma de conscientizar o consumidor e informá-lo acerca dos seus direitos previstos na Lei 8.078/90, em atendimento ao princípio da informação, sendo responsabilidade de todos, Estado, fornecedores, empresas e associações, utilizar de ações que venham ocasionar o equilíbrio na relação de consumo.

A repressão ao abuso do poder econômico é considerada como um instrumento muito importante, para se obter a proteção do consumidor, que de fato, como já foi alegado, é a parte vulnerável da relação de consumo, sendo aplicada como forma a coibir a prática da concorrência desleal, com a utilização de meios, que possa ludibriar o consumidor, diante de publicidades e ofertas abusivas, atentando ao que presume nos princípios da transparência e da boa-fé, em atendimento ao que está previsto no artigo 4º do CDC/90.

No que concerne sobre a instrumentalização do setor, prevista no artigo 5º do CDC/90, é uma forma de especializar os órgãos em defesa do consumidor, com o objetivo de facilitar ainda mais, o equilíbrio da relação, entre consumidor e fornecedor.

Essa instrumentalização é feita através de vários mecanismos, como assistência jurídica ao consumidor carente, que necessita proteção por desconhecimento jurídico ou por insuficiência financeira, prestada por meio da defensoria pública, que disponibiliza de



advogados, que prestam auxílio a comunidade, através de representação judicial, além de prestar orientação integral ao consumidor.

Outro aspecto importante é a criação de promotorias de defesa do consumidor, como forma de tutelar, ações de natureza coletiva, e também de natureza individual, em lugares que o consumidor não tiver órgão que possa defendê-lo. E, ao especializar as delegacias em defesa do consumidor, pode se verificar a efetiva apuração dos crimes cometidos contra a relação de consumo, já que ainda se nota que há pouco conhecimento técnico e pouca tecnologia dos órgãos em defesa do consumidor, para que se possa ter o resultado do que ocasionou o defeito no produto, especificando se foi causado por vício de qualidade ou por mau uso do consumidor.

A criação de varas e juizados especiais criminais e cíveis e de associações em defesa do consumidor é de relevante importância para que se possa ter a celeridade processual em defesa do consumidor, diante das lides, e acima de tudo, que os interesses coletivos do consumidor sejam resguardados, através da intermediação das associações, em defesa dos seus associados e do direito coletivo, de uma boa qualidade de vida, com saúde, educação e segurança, e, sobretudo em manter uma economia equilibrada, sem a utilização de meios, que possa lesionar o consumidor.

Conclui-se que todos esses mecanismos, citados no decorrer do trabalho é considerado como aspectos relevantes, para que se alcançar a efetiva proteção do consumidor, diante da relação de consumo, e que, é necessário a intervenção do Estado, em defesa da vulnerabilidade do consumidor.

## REFERÊNCIAS E FONTES CONSULTADAS

ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor** / João Batista de Almeida. – 7. ed. rev. e atual. – São Paulo: Saraiva, 2009.

BARROSO FILHO, José. **A tutela penal das relações de consumo**. Jus Navigandi, Teresina, ano 6, n. 52, 1 nov. 2001. Disponível em: <http://jus.com.br/revista/texto/2462/a-tutela-penal-das-relacoes-deconsumo/2>. Acesso em: 12 março 2013.

BITENCOURT, Cezar Roberto. **Manual de direito penal: parte geral, volume 1** / Cezar Roberto Bitencourt. – 6. Ed: São Paulo: Saraiva 2000

BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível no site: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)> Acessado em 15 de Março de 2013.

BRASIL, **Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990**. Institui o Código de Defesa do Consumidor. Disponível no site: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm)>, Acessado em 15 de Março de 2013.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Manual de direito do consumidor: à luz da jurisprudência do STJ** / Felipe Peixoto Braga Netto. – Salvador: Edições Juspodivm, 2010.

COSTA JR., Paulo José da. 1925 – **Curso de direito penal** / Paulo José da Costa Jr. Fernando José da Costa – 12. ed. rev. e atual. – São Paulo: Saraiva, 2010.

FONSECA, Antonio Cezar Lima da, **Direito Penal do consumidor: Código de Defesa do Consumidor** / Antonio Cezar Lima da Fonseca. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1996.

FILOMENO, José Geraldo Brito, **Manual de direito do consumidor** / José Geraldo Brito Filomeno – 8. Ed. São Paulo: Atlas, 2005

GAMA, Hélio Zaghetto. 1941 – **Curso de direito do consumidor** / Hélio Zaghetto Gama. – Rio de Janeiro: Forense, 2000.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto** / Ada Pellegrini Grinover ... [et al.]. – 9. ed. – Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

GUIMARÃES, Sérgio Chastinet Duarte. **Tutela penal do consumo** – Abordagem dos aspectos penais do Código de Defesa do Consumidor e do Artigo 7º da Lei nº 8.137, de 27.12.1990. / Sérgio Chastinet Duarte Guimarães. – Rio de Janeiro: Renan, 2004.

GULLO, Roberto Santiago Ferreira. **Direito Penal Econômico** / Roberto Santiago Ferreira Gullo. – Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2001.

MEMÓRIA, Antonio Ricardo Brígido Nunes, **O CDC e os crimes contra as relações de consumo**, Jus Navigandi, Teresina, ano 8, n89, 30 set. 2003. Disponível em <<http://jus.com.br/revista/texto/4249/o-cdc-e-os-crimes-contra-as-relacoes-de-consumo/2>>, acesso em: 20 março 2013.

MIRABETE, Julio Fabbrini. **Manual de direito penal, volume 1: parte geral, arts. 1º a 120 do CP** / Julio Fabbrini Mirabete, Renato M. Fabbrini. – 24. ed. rev. e atual. até 31 de dezembro de 2006. – São Paulo: Atlas, 2007.

NOVELINO, Marcelo 1972. **Direito constitucional** / Marcelo Novelino. – São Paulo: Método, 2008.

NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano. **Código de Defesa do Consumidor interpretado (doutrina e jurisprudência)** / Vidal Serrano Nunes Júnior, Yolanda Alves Pinto Serrano de Matos. – 4. ed. – São Paulo: Saraiva, 2009.

RIZZATTO NUNES, Luiz Antònio. **Curso de Direito do Consumidor**. – 5 ed. rev. .e atualizada. – São Paulo: Saraiva, 2010.

RIZZATTO NUNES, Luiz Antonio. **Curso de Direito do Consumidor**. – 6 ed. Ver. e atualizada. – São Paulo Saraiva 2011.

PAULO, Vicente. 1968 – **Direito Constitucional descomplicado** / Vicente Paulo, Marcelo Alexandrino. – 4. ed., rev. e atualizada. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO: 2009.

PRADO, Luiz Regis. **Curso de Direito Penal Brasileiro, volume 1: parte geral, arts. 1º a 120** / Luiz Regis Prado. – 5. ed. rev. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2005.

PRADO, Luiz Regis. **Curso de Direito Penal Brasileiro, volume 1: parte geral, arts. 1º a 120** / Luiz Regis Prado. – 7. Ed. rev. atual. e ampl. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2007

ROSA, Antonio José Miguel Feu. **Direito Penal: parte geral** / Antonio José Miguel Feu Rosa. – 1. ed. 2. t. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1995.

**Vade Mecum** / obra coletiva de autoria de Editora Saraiva com a colaboração de Luiz Roberto Curia, Márcia Cristina Vaz dos Santos Windt e Livia Méspedes. – 12. Ed. atual. e ampl. – São Paulo: Saraiva, 2011.

**LISTA DE ABREVIATURAS**

Art. – Artigo

CDC. – Código de Defesa do Consumidor

CRFB – Constituição Da Republica Federativa Do Brasil

Atual. - Atualizada

Ampl. – Ampliada

Rev – Revisada