

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
DEPARTAMENTO DE DIREITO

A DEFESA DOS INTERESSES DO CONSUMIDOR
NO MERCOSUL

Fabiana Marcon

Acadêmica



Professor Dr. Hóracio Wanderlei Rodrigues

Orientador

Florianópolis, julho de 1998.

Agradecimentos

A Deus, que, por seu grande amor, é abrigo seguro e amigo fiel que não nos deixa desanimar, mas, incessante concede-nos força e ânimo para ultrapassar limites e vencer barreiras

A minha família, que está constantemente ao meu lado apoiando-me, com carinho orientando-me e com sabedoria ensinando-me a viver

A meus verdadeiros amigos, os quais, sempre presentes, estimularam-me a chegar até aqui sem desanimar

Aos integrantes do Núcleo de Estudos Jurídicos-Processuais do Mercosul, pelos momentos dedicados ao estudo de temas pertinentes, através dos quais crescemos juntos

Ao meu orientador, Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues, a quem, pelo seu trabalho, esforço e competência aprendi a admirar e respeitar, e, que em muito contribuiu para este trabalho

Dedicatória



In Memoriam...

*...àquela que com doçura ensinou-me a sorrir,
que com amor ensinou-me a viver, e,
com perfeição ensinou-me a amar...*

*...àquela que tudo fez por mim
e, hoje povoa minhas mais doces lembranças...*

*...à minha mãezinha amada,
a quem devo minha vida e meu ser...*

ÍNDICE

<i>INTRODUÇÃO</i>	5
<i>1. NOÇÕES GERAIS SOBRE A DEFESA DO CONSUMIDOR</i>	7
1.1. O Direito Do Consumidor	7
1.2 Principais Instrumentos De Resolução De Conflitos Transfronteiriços Entre Particulares	14
<i>2. A DEFESA DO CONSUMIDOR NA UNIÃO EUROPÉIA</i>	26
2.1. Linhas Históricas E Conceituais Sobre A União Européia	26
2.2. O Consumidor E A União Européia	32
<i>3. A DEFESA DO CONSUMIDOR NO MERCOSUL</i>	47
3.1. Linhas Históricas E Conceituais Sobre O Mercosul	47
3.2. O Consumidor E O Mercosul Atualmente	56
3.3. O Protocolo De Santa Maria	77
<i>CONCLUSÃO</i>	81
<i>BIBLIOGRAFIA</i>	86
<i>ANEXOS</i>	93

INTRODUÇÃO

No mundo moderno observa-se que a grande tendência é a organização da sociedade em blocos, via de regra, econômicos. Trata-se de uma forma dos países fortalecerem-se perante as dificuldades político-econômicas surgidas e projetarem-se no cenário mundial garantindo mercado. Foi dessa forma que surgiram blocos como, no Velho Continente, a União Européia e, na América Latina, o Mercosul.

É nesse contexto que a defesa do consumidor merece atenção especial, vez que, na ânsia capitalista de ir sempre adiante, vencendo obstáculos em busca de novos mercados, tal personagem tem sido, por vezes, preterido em seus direitos. O consumidor é, por óbvio, em certos momentos muito lembrado, já que é o alvo dos empresários e fornecedores em geral. Isso porque não faz sentido que haja oferta se não existir procura, não havendo, por conseguinte, mercado sem consumidor. Inobstante, assim seja, os interesses e direitos de tal personagem, não raras vezes são esquecidos. Em um grupo econômico, uma das grandes pilstras sustentadoras é o consumidor satisfeito e respeitado.

Assim, percebendo-se a importância do tema, frente ao novo mercado que desponta com o Mercosul na Argentina, Brasil, Uruguai e Paraguai, justifica-se a escolha do presente tema. Diante da quase inexistente produção literária a respeito da matéria, essa pesquisa não pretende ser tomada como leitura completa e suficiente. Todavia, humildemente, este trabalho contenta-se em constituir prova da conscientização da problemática apresentada e conseqüente esforço em ilustrá-la de forma geral. Inobstante os muitos obstáculos, o estudo ora apresentado compromete-se em tecer comentários acerca da resolução de conflitos derivados das relações de consumo em âmbito do Mercosul, a fim de despertar a atenção dos leitores, aguçando sua curiosidade e incentivando a buscar novas informações a respeito do tema. Através da utilização de técnicas como o direito comparado, tendo-se como paradigma a União Européia, buscou-se observar a viabilidade da aplicação dos meios de resolução previstos na legislação comum do Mercosul (Direito da Cooperação).

O primeiro capítulo desse trabalho aborda as noções gerais de defesa do consumidor. Inicia-se com um breve histórico do direito do consumidor, desde práticas milenares como o escambo até o surgimento da tutela específica pertinente e seus princípios.

Trata, também, de alguns meios de resolução de conflitos privados transfronteiriços como as negociações, a arbitragem e a jurisdição internacional.

O segundo capítulo busca informar como acontece a defesa do consumidor na União Européia. A princípio, tece-se rápidos comentários acerca da formação daquele grupo econômico. Em seguida, foi focado propriamente como ocorre a defesa do consumidor na União Européia, falando-se de assuntos como da conjunção de políticas afins à consecução de tal tutela, do uso de diretivas para harmonização de legislações internas pertinentes, bem como a formação de um direito comum.

O terceiro capítulo, trata da defesa do consumidor no Mercosul. Primeiramente refere-se à constituição do Mercado Comum do Sul, abordando o aspecto histórico-social da América Latina, passando pela ALALC, ALADI e, por fim, o Mercosul. Posteriormente, então, tratou-se de como é a tutela do consumidor no Mercosul, que, hoje, encontra-se apoiada no Protocolo de Las Leñas, analisando-se, sucintamente, as leis concernentes da Argentina e Brasil. Ultimamente, então, comentou-se como se dará a defesa do consumidor quando da vigência do Protocolo de Santa Maria.

1. NOÇÕES GERAIS SOBRE A DEFESA DO CONSUMIDOR

1.1. O Direito Do Consumidor

O Direito do Consumidor pode ser definido como um complexo de normas jurídicas destinadas a tutelar as relações entre consumidor e fornecedor de produtos ou serviços, buscando sempre equilibrar as partes (igualdade formal), porquanto se desencadeia do pressuposto de em que tais relações, via de regra, é, o fornecedor, mais forte que o consumidor (desigualdade material). Esse direito é formado, essencialmente, por normas de Direito Privado, regulando os contratos de consumo, a responsabilidade civil do fornecedor, etc. Contudo também traz em si normas de Direito Público, quando dispõe acerca de condutas que caracteriza como crime e quando dispõem, em certos aspectos, como proceder em juízo.

Entende-se por fornecedor toda pessoa física ou jurídica, de Direito Privado ou Público, que desenvolve atividades de produção, transformação, distribuição, comercialização, etc, de produtos ou de prestação de serviços.

Entende-se por consumidor toda pessoa física ou jurídica de Direito Privado ou Público que adquire, de modo não profissional, bens ou serviços para seu uso pessoal. Ou seja, é, de modo geral, o destinatário final de produtos ou serviços. Assim, um comerciante também pode ser um consumidor, bastando, para tanto, que adquira bens para seu uso próprio e não para revender.

As relações de consumo são muito antigas, inobstante, fossem, no início, bastante diferentes do que são hoje. As necessidades humanas sempre existiram e sempre foi impossível supri-las somente com o que o indivíduo tinha ou produzia. Assim, originou-se a troca de coisas para garantir a subsistência humana. Pode-se dizer, por exemplo, que aquele que produzia maçãs e precisava de arroz, então, a fim de obtê-lo, trocava certa quantia das frutas por outra do cereal com quem o produzia. Tal prática era o escambo.

Bastante rudimentar, o escambo refletia a preocupação com o ter o necessário para sobreviver, de modo que nessa época não se estocava a mercadoria já que não se visava o lucro. Não havia preocupação de guardar correspondência entre os valores das coisas

trocadas. Também não havia uma moeda convencionada a ser usada, embora, de certa forma, poderia se dizer que havia várias moedas, porquanto todas as coisas eram permitidas como pagamento, dependendo apenas do resultado das negociações entre *fornecedor* e *consumidor*. Era possível uma pessoa trocar uma penca de bananas por um objeto confeccionado por um artesão ou, ainda, trocar uma dúzia de ovos por um pedaço de pano, bastando, para tanto, o acordo de vontade das partes. Em determinadas negociações, havia aquele que saía na vantagem; o esperto vencia o ingênuo. Isso porque desde que o homem é homem, a índole de sobrepor-se ao outro manifesta-se. O poder, o domínio sobre outrem fascina e prevalece à virtude da cooperação. Na época, aquele que tinha a coisa procurada para oferecer detinha certo poder sobre aquele que a procurava. Assim, na hora da permuta, embora não se buscasse o lucro, buscava-se obter vantagens. “... a falta de uma moeda explícita não permitia que os bens fragmentassem em partes iguais e uniformes o pretense valor implícito na troca. Isso implicava que a ‘vivacidade’ ou ‘esperteza’ individual de alguns fosse um dos elementos mais importantes nas relações de troca daquela época. A falta de uma medida única, aceita e aprovada por lei, tendia sempre a favorecer o mais forte, o mais vivo, o mais ladino (...) Com referência a essa prática de comércio, há duas situações distintas: do lado da demanda, era importante para o ‘comprador’ avaliar a necessidade e qual a ‘oferta’ de produtos para ele naquele mercado, naquele dia. Eram esses elementos que determinavam o montante comercializado por tais negociantes nessa economia de troca. Do lado da oferta, era importante para o ‘produtor’ quantos estavam oferecendo o mesmo produto, os preços dos concorrentes, o que estavam dando ou recebendo e qual a principal oferta daquele mercado, naquele dia. Assim, seria possível presumir ou estimar o poder de barganha para as suas necessidades mais imediatas”. (SOUZA, 1996:31-2)

O cerne da defesa do consumidor, pode-se dizer, é muito antigo e, por certo, nasceu das tentativas de coibir as práticas conducentes ao enriquecimento ilícito. No Código de Hamurabi já havia uma certa preocupação em proibir tais condutas, vez que trazia em si, artigos como o que se segue (ALTAVILA, 19--:32)

“7 - Se alguém, sem testemunhas ou contrato, compra ou recebe em depósito ouro ou prata ou um escravo ou uma escrava, ou um boi ou uma ovelha, ou um asno, ou outra coisa de um filho alheio ou de um escravo, é considerado ladrão e morto.”

Previa, o Código de Hamurabi (ALTAVILA, 19--:34-5), também com o intuito de evitar o enriquecimento ilegal, regulamentação ao contrato de arrendamento. Dizia que os arrendatários de terras deviam cultivá-la, sob pena de ter que devolvê-las e pagar uma multa

cotada em trigo. Se, porventura, a plantação fosse destruída por uma tempestade, então, estava, o arrendatário liberado do pagamento de juros naquele ano, devendo, entretanto, ser gravado tal incidente na *tábua* do seu contrato.

Tais regulamentações e as relações comerciais sofisticaram-se com o tempo. Entretanto, por um longo período, as condições de produção e de comercialização eram muita precárias. Não havia preocupação com a segurança, fosse do consumidor ou do produtor, nem com a higiene. A qualidade dos produtos era variável e a exigência da mesma pelos consumidores praticamente inexistente. Todavia, aos poucos, o objetivo de conquistar riquezas cresceu impulsionando a busca do lucro e, conseqüentemente, o surgimento de moedas.

No início, a grande variedade de moedas usadas dificultava a prática comercial. Era a época feudal e cada feudo possuía a sua própria moeda. O comércio ocorria com a visita de vendedores que iam de feudo em feudo oferecendo mercadorias quase sempre produzidas por outrem. O interesse dos comerciantes era vender para alcançar a riqueza e o dos moradores do feudo era comprar o máximo possível. Pretendiam sempre, esses últimos, obter sem esforço mercadorias escassas em seu território em troca daquilo que tinham em abundância. O poder de barganha ainda era a mola-mestra das negociações. Já se começava a fazer estoque dos produtos, todavia, sem muita visão empresarial. Não se buscava a organização de uma sociedade mas, sim, a riqueza pessoal, o que poucos conquistavam.

Nessa época ainda não havia preocupações com a segurança, higiene e qualidade do objeto ou da forma como era produzido. A consciência de luta por direitos permanecia adormecida. *“Não havia qualquer legislação local ou internacional a respeito, e isso fazia com que os mercantilistas tivessem um lema sempre presente: comprar barato e vender caro. Como os que produziam bens não eram os mesmos que os consumiam, uma vez que estes bens seriam vendidos no exterior, então, qualidade ou responsabilidade sobre o produto se tornavam questão absolutamente secundária. Não havia, portanto, qualquer sentido implícito de respeito ao consumidor nesses produtos ou serviços. Como no momento valiam tais relações débeis de comércio, este restringia-se ao que era dito pelo viajante-mercantilista, que talvez nunca mais ali voltasse, e assim ficava livre de qualquer compromisso ou intenção de servir bem ao outro. Qualquer promessa de conserto, de assistência e de troca, implicaria reduzir as margens de lucro e isso era absolutamente incongruente com o princípio de que, quanto maior fosse a margem de lucro, mais rapidamente ficar-se-ia rico. O objetivo de acumular por acumular era único em si mesmo e válido para todos os envolvidos no comércio, além do papel desempenhado pelos governos absolutistas em acumular riquezas*

para a Coroa ou para a Igreja. O residente, como não tinha a quem reclamar, trocar ou devolver, era então obrigado a simplesmente ficar com o produto naquelas condições.”
(SOUZA, 33-4)

Nessa época existia o Direito Civil, o qual tutelava a riqueza imobiliária dos senhores feudais e de alguns poucos burgueses, proprietários de imóveis urbanos que começavam a surgir.

No passar do tempo os burgueses multiplicaram-se e, como consequência, ocorreu a Revolução Francesa. Levantava-se a bandeira da igualdade jurídica de todos perante à lei, liberdade de cultos religiosos, do direito à propriedade privada e do fim da escravidão. Era interessante aos comerciantes que, inobstante mantidas as diferenças econômico-sociais, fossem todos considerados iguais perante à lei, garantido-se os direitos básicos bem como libertando-se a todos, pondo-se, então, fim à escravidão humana. Isso porque o comércio só podia bem se desenvolver entre indivíduos livres e juridicamente equiparados. Da mesma forma, não importava aos comerciantes se o consumidor era muçulmano, judeu ou cristão, vez que se apresentava absurda a idéia de que o comércio só poderia desenvolver-se entre pessoas da mesma religião. O importante para os burgueses era que as pessoas tivessem, sim, poder econômico em detrimento de seu credo religioso ou filosófico; eis porque defendiam também o direito de todos à propriedade privada e o direito do proprietário dispor livremente do que lhe pertence.

Nessa época os burgueses começaram a reclamar um direito que tutelasse suas relações de compra e venda. Assim, foram lançadas as primeiras bases do Direito Comercial, o qual se separava do antigo Direito Civil, dando início à tutela da riqueza mobiliária também, capaz de permitir a circulação de mercadorias de forma satisfatória ao desejo dos burgueses. Era um direito bastante simplificado, dinâmico, flexível, capaz de bem tutelar e acompanhar as negociações comerciais, inclusive as alterações e novidades que o tempo trazia.

Após a Revolução Francesa seguiu-se a Industrial quando, então, se começou a produzir em série. Houve um grande aperfeiçoamento das técnicas de produção apoiadas pelo desenvolvimento de máquinas auxiliares. A corrida pelo lucro já começava a ditar as bases de um pensamento empresarial e da estrutura da produção industrial. A preocupação com a organização da sociedade ainda inexistia, prevalecendo a cultura individualista de busca incessante de lucro. Motivo esse que provocou a exploração desmedida do trabalhador acentuando, conseqüentemente, as desigualdades sociais. *“Do mesmo modo que ainda não se cuidava da qualidade do que era produzido, não se cuidava do que era dito como meio para*

'vender' os produtos. A idéia prevalecente era a de que, como a margem de lucro teria sido transferida do exterior (mercantilismo) para dentro do país (Revolução Industrial), então era preciso vender, de qualquer modo, a produção dos países mais desenvolvidos." (SOUZA, 1996:35)

Da produção em série veio a produção em massa e a indústria gerando uma distanciação entre produtor e consumidor por conta da intermediação do comerciante. O intuito de escoar a produção prejudicou sobremaneira as relações comerciais, porque, não raras vezes, eram praticados atos fraudulentos e abusivos, prejudicando o consumidor. Assim, começou-se a desenvolver normas capazes de defender o consumidor do produtor (SOUZA, 1996: 48). Desse modo, a partir do Direito Comercial surgia o Direito do Consumidor, o qual vem, até hoje, transformando-se conforme surgem alterações nas relações mercantis.

Atualmente, o Direito do Consumidor está marcado por alguns princípios gerais, como os que se seguem em comentário.

O consumidor é, reconhecidamente, a parte mais fraca de uma relação de consumo, seja por, via de regra, ter menor poder aquisitivo, ou, ter menor grau de informação acerca dos produtos, ou, ainda, entre outros fatores, por, de modo geral, não participar da elaboração do contrato constitutivo da relação (o que é desempenhado pelo fornecedor), mas restar-lhe somente a escolha de aderir ou não ao mesmo. Interessante, nesse momento, mencionar que Sérgio Pinheiro Marçal (1993:101) lembra que o *"o consumidor não pode invariavelmente ser tido como o cidadão perfeito que é vítima da exploração do fornecedor; tampouco o fornecedor pode ser definido como o 'comedor de criancinhas'(...). A criação de rótulos, demonstra preconceitos que acabam por obstruir a justa e comedida aplicação das normas e acabam por desacreditar o sistema"*.

Mas, ainda assim, percebe-se gritante a diferença entre fornecedores e consumidores favorecendo aos primeiros na grande maioria das vezes, motivo pelo qual, é, o consumidor, considerado hipossuficiente. Assim, buscando diminuir tal desigualdade surgiu o princípio da isonomia. A lei, então, criou uma ficção para igualar, ao menos juridicamente, as partes de uma relação de consumo. Por isso foi criada uma série de privilégios ao consumidor, os quais devem ser respeitados pelo produtor.

No Brasil, o princípio da isonomia reflete-se na faculdade que a Lei nº 8078/90, o Código de Defesa do Consumidor, concede ao juiz para inverter o ônus da prova em

circunstâncias determinadas¹ ou também quando determina que as cláusulas contratuais deverão ser interpretadas da forma mais favorável ao consumidor. Isso porque, de modo geral, as relações de consumo instalam-se através de contratos de adesão. Um contrato de adesão, ao contrário do contrato paritário, é aquele em que não há discussão, negociação de suas cláusulas, sendo, as mesmas, impostas por apenas uma das partes. Dessa forma, o consumidor é sempre o aderente e é princípio geral de hermenêutica a interpretação de tais contratos de modo mais favorável ao aderente. Aliás, da interpretação dos contratos de consumo, além desse, ainda surgem outros princípios. Assim, presume-se sempre a existência, mesmo que implícita, de uma cláusula-geral de boa-fé, a qual preceitua que é nula toda e qualquer cláusula e também ilícitas as condutas que desrespeitam a boa-fé e a equidade. É, inclusive, desse princípio que deriva a nulidade de cláusulas abusivas, porquanto, impõem, as mesmas, onerosidade excessiva a uma das partes, qual seja, o consumidor.

No tocante ao contrato, ainda, aplica-se a regra *rebus sic stantibus*. Dessa forma, havendo onerosidade excessiva a uma das partes causada por um fato ou fenômeno inusitado, cabe revisão judicial das cláusulas contratuais de forma a buscar o equilíbrio das partes e conservar o contrato, preservando-se sempre a boa-fé.

Da boa-fé aclamada nas relações de consumo, ainda, derivou a proibição da publicidade enganosa. Assim, não pode o comerciante anunciar uma oferta e depois, mediante uma desculpa, eximir-se da responsabilidade nascida pelo anúncio. Da mesma forma, não pode o comerciante anunciar que seu produto ou serviço tenha características que, na verdade, não possua. Ainda, na publicidade de um produto, não podem ser omitidos dados essenciais ao seu desempenho anunciado. Relata Nelson Nery Jr. (1992:68) que, em certa época fora veiculado um anúncio de um televisor estéreo da marca Philips, o qual, porém, omitia que para que a transmissão fosse captada com som estereofônico era necessário adquirir-se, em separado, um decodificador. Esse fato ilustra bem um caso de publicidade enganosa, já que, hipossuficientes por não deterem informações suficientes a respeito do produto, consumidores adquiriram o televisor para obter um certo resultado, o qual não foi atingido, vez que necessário ainda outro

¹ O Código de Defesa do Consumidor permite que o juiz inverta o ônus da prova em dois momentos, a saber: (a) quando da verossimilhança dos argumentos do consumidor e, (b) quando for, o consumidor, hipossuficiente. Entende-se por hipossuficiente aquele a quem faltem condições (não em termos de legitimação) de estar em um processo judicial, seja por falta de recursos financeiros, seja por falta de meios técnico para produzir provas, seja por não possuir conhecimentos (tanto em relação a seus direitos, quanto como defendê-los, etc)

aparelho. É prática que, patentemente, viola o princípio da boa-fé, o qual deve, incondicionalmente, ser respeitado nas relações de consumo.

Também é princípio básico da defesa do consumidor a atribuição de responsabilidade objetiva ao produtor. Isso significa que o dano sofrido pelo consumidor resultante de uma relação de consumo deverá ser ressarcido pelo fornecedor independentemente de sua culpa. É, esse princípio derivado da *Teoria do Risco da Atividade*, a qual expressa que aquele que desenvolve atividade lucrativa deve assumir os riscos advindos dessa atividade, ressarcindo os prejuízos causados a outrem independentemente de sua culpa. No caso do Brasil, o Código de Defesa do Consumidor, preceitua algumas restrições à aplicação da responsabilidade objetiva de maneira que o fornecedor deixa de responder quando conseguir provar que: (a) não colocou o produto no mercado; (b) inexistente o defeito invocado; (c) o dano sofrido pelo consumidor derivou exclusivamente de culpa sua, como, por exemplo, utilização do produto sem respeito ao escrito no manual de instruções respectivo.

A informação, o esclarecimento ao consumidor deixando-o ciente de seus direitos, bem como da maneira de como protegê-los é também importante princípio de defesa de seus interesses. Essa bandeira deve ser erguida pelo Estado, inclusive, como forma de conceder à população oportunidades de exercício de uma parte de sua cidadania. Isso porque é direito básico do indivíduo ter seus direitos de consumidor tutelados de forma eficaz, bem como consciência de quais são esses direitos e quais os meios colocados à sua disposição para fazê-los respeitados.

Por fim, também indispensável à boa defesa do consumidor, garantir-lhe o acesso à Justiça. Todavia, não pode ser essa Justiça morosa e cara. É absolutamente contraditório falar-se em defesa dos direitos do consumidor sem adaptar-lhe meios de resolução de conflitos. Imagina-se o sujeito que compra um rádio com defeito. Suponha-se que seja esse rádio bem simples, inclusive, sem toca-fita, melhor, suponha-se seja um simples rádio-relógio. Pois bem, após a compra desse objeto o sujeito, que havia economizado alguns meses para poder comprá-lo, já que é de baixo poder aquisitivo, descobre, ao chegar em casa que o mesmo possui um defeito. Ele, então, volta à loja tentando, através de um diálogo trocar o produto e resolver a situação. Mas, o comerciante recusa-se a proceder tal troca. Eis um impasse que deverá ser solucionado. Se não houver um Poder Judiciário acessível, ou seja, sem grandes custos, célere, eficiente, por certo, o consumidor optará por voltar a economizar por mais algum tempo e pagar o conserto do seu rádio ou, mesmo, comprar outro. Contudo, se verificado o contrário, então, ele irá ao Poder Judiciário pleitear o respeito devido aos seus

direitos. Ocorre, muitas vezes, que os gastos com o processo judicial para desfazer uma ofensa a um direito do consumidor é superior ao preço do produto defeituoso, motivo pelo qual, torna-se mais fácil comprar um novo, sem contar que tal atitude traz a solução bem mais rapidamente. Assim, acaba o fornecedor lucrando e o consumidor em prejuízo. No Brasil esse problema tem sido resolvido através da possibilidade de reclamações perante o Procon e da aplicação, via de regra, da lei 9099/95 quando do processo judicial. É orientação, por demais útil, a adoção de meios extrajudiciais para a resolução dos conflitos *sub comento*, tal qual como feito nos países europeus².

1.2 Principais Instrumentos De Resolução De Conflitos Transfronteiriços Entre Particulares

As relações humanas não se limitam às fronteiras de seu país, seja por curiosidade e vontade de conhecer novos horizontes, seja para buscar trabalho e melhores condições de vida, enfim, vários são os motivos que fazem com que o homem ultrapasse o seu território natal alcançando novos países, visitando-os pessoalmente ou se fazendo representar por outrem ou, ainda, exportando suas mercadorias. Não é preciso que os países estejam reunidos em grupos econômicos para que haja relações entre indivíduos de países diferentes, inobstante tal realidade facilite-as sobremaneira. Todavia, basta que se lembre do mexicano que viaja à Itália a turismo, ou o americano que vai ao Japão a trabalho (como para vistoriar alguma atividade de uma multinacional), ou o espanhol que vai para a Alemanha estudar, ou o francês que exporta para o Canadá, ou o brasileiro que vai ao Paraguai fazer compras, etc. São, pois, intensas, as relações, inclusive de consumo, entre indivíduos de países diferentes que, por ultrapassarem fronteiras serão também denominadas neste trabalho como *transfronteiriças* ou *transfronteiras*.

As relações humanas são sempre permeadas por desentendimentos, os quais, necessariamente, devem ser solucionadas para que seja mantida a paz e, por conseguinte, seja

² No segundo capítulo desse estudo serão comentadas algumas soluções extra judiciais adotadas em alguns países europeus.

possível a vida em sociedade.

Os conflitos transfronteiriços podem ocorrer entre Estados, indivíduos ou, ainda, entre esses e aqueles. Assim, a República Federativa do Brasil pode desentender-se com a República Argentina ou com um particular peruano e tais controvérsias serão resolvidas através de meios adequados. As linhas que se seguem cuidarão de traçar breves noções acerca da resolução de conflitos entre interesses particulares, os quais, via de regra, envolvem somente indivíduos. Isso porque interessa ao tema do presente trabalho as formas de pacificação de conflitos entre particulares, vez que é entre esses que ocorrerão as relações de consumo. Nesses casos ainda que uma das partes seja um Estado e, portanto, ente dotado de personalidade jurídica internacional, a demanda será solucionada como se ele fosse um particular, uma vez que tal relação estabelecer-se-á em âmbito do direito privado.

Pois bem, existem vários meios de solução de controvérsias entre particulares, podendo ser tanto autocompositivos quanto heterocompositivos, judiciais ou extrajudiciais (alternativos). Considera-se meios autocompositivos, aqueles em que as próprias partes solucionam o conflito, sem a interferência de terceiros. A heterocomposição, entretanto, é caracterizada por ser a pacificação do conflito entregue a um terceiro alheio à contenda. São meios judiciais aqueles nos quais a resolução do conflito é função do Estado através do exercício da sua função jurisdicional. Já, os meios extrajudiciais, são aqueles nos quais a contenda há de ser solucionada por particulares ou, mesmo, por órgãos públicos, porém desligados do Poder Judiciário. Esses meios, na verdade, buscam suprimir da atividade estatal, a pacificação pelos órgãos competentes. Isso porque são, tais órgãos, considerados, modo geral, abarrotados de casos a serem julgados. Assim, a Justiça estatal resta desenhada como morosa e, ainda, cara, inacessível. Vê-se, nos meios alternativos, celeridade, via de regra, sigilo, entre outras vantagens.

Isso posto, a solução das contendas transfronteiriças entre consumidor e fornecedor surge através de vários meios. Pode-se eleger como principais, as negociações diretas, a conciliação, a arbitragem e a jurisdição internacional.

As negociações diretas, tal qual no âmbito do Direito Internacional Público, ocorre quando as próprias partes tentam encontrar uma solução para o impasse estabelecido entre elas. Assim, o consumidor, ao perceber que comprou um produto defeituoso, via de regra, antes de tomar qualquer outra atitude, volta à loja para conversar com o comerciante a fim de solucionar pacificamente a questão. Ocorrem, tão-somente, discussões, normalmente, orais, entre as partes até acordarem acerca da melhor solução. É interessante ao fornecedor atingir

um consenso liquidando a contenda, já que é forma de resguardar seu bom nome no mercado e, por conseguinte, não afastar a confiança que a coletividade lhe deposita, mantendo-se, pois, no *lugar ao sol* conquistado.

As negociações diretas configuram uma forma de autocomposição, vez que são as próprias partes, sem intermediários, a buscarem, através do diálogo, a solução da controvérsia, sem, todavia, haver a imposição da vontade de uma das partes à outra. O que pode ocorrer, nesses casos, é, sim, a desistência, a submissão de uma das partes à outra ou a transação. Haverá a desistência quando aquele que propôs o conflito renunciar seu direito. Já, a submissão, acontece quando aquele contra quem foi lançada a controvérsia reconhece que é a outra parte quem realmente tem o direito reclamado. E, por fim, ocorre a transação quando, ambas as partes cedem um pouco, chegando a um consenso.

Das negociações diretas derivam a conciliação e a mediação. São, ambas, meios de solução de controvérsia, também, bastante usadas.

A mediação e a conciliação são formas de negociações entre os conflitantes contando com a ajuda de intermediários, os quais, após analisarem o conflito, sugerem às partes a solução que entendem adequada. Essa solução apontada não é obrigatória aos conflitantes, vez que representa tão-somente uma sugestão.

São, pois, esses meios, heterocompositivos, porquanto não há a decisão por parte de um terceiro, o qual, dirigindo as negociações entre as partes, auxilia o alcance da pacificação.

A arbitragem também é um meio de solução de controvérsias privadas bastante usado em nível internacional. Ela ocorre quando as partes entregam a contenda a um terceiro por elas escolhido para que esse resolva o conflito. Cretella Jr. (1989:12-3) conceitua a arbitragem como *“o sistema especial de julgamento, com procedimento, técnica e princípios informativos próprios e com força executória reconhecida pelo Direito Comum, mas a este subtraído, mediante o qual duas ou mais pessoas físicas, ou jurídicas, de Direito Privado ou de Direito Público, em conflito de interesses, escolhem de comum acordo, contratualmente, uma terceira pessoa, o árbitro, a quem confiam o papel de resolver-lhes a pendência, anuindo os litigantes em aceitar a decisão proferida”*.

Pode-se distinguir a arbitragem privada interna da internacional³. Guido Soares

³ Interessante mencionar que a arbitragem privada internacional é mais usada para solucionar conflitos comerciais. Nesse tocante, Rubens Bittencourt (1996:77-8) expõe que de acordo com a Lei

(1989:33) afirma que a arbitragem interna é marcada pela “*incidência, para todo o fenômeno, tomado como uma unidade, das leis de um único sistema jurídico*”. Prosegue o mesmo autor dizendo que se “*houver a necessidade de se buscar o socorro do Poder Judiciário, na fase da execução compulsória da sentença arbitral (homologação do laudo arbitral, para torná-lo título executivo) ou na fase de eventuais medidas coercitivas, antes ou durante o procedimento arbitral, inexisterão conflitos de jurisdição interna ou internacional, uma vez que as normas de Direito interno determinam qual o juiz judiciário que terá competência para determinar medidas acautelatórias ou para homologar a sentença arbitral*”⁴

Resumidamente, então, ocorrerá a arbitragem interna quando todo o procedimento for regulado por um único ordenamento jurídico e não haja a necessidade de internalizar a decisão a fim de torná-la obrigatória, como, por exemplo, quando a contenda que é submetida, mediante as leis processuais e materiais brasileiras à arbitragem, cuja solução alcançada há de ser executada no território brasileiro. Todavia, pode haver componentes do processo de arbitragem de nacionalidades diferentes. Assim, pode surgir uma contenda entre um francês e

Modelo da Comissão das Nações Unidas para o desenvolvimento do Comércio Internacional (UNCITRAL) a arbitragem privada será considerada internacional se:

“a) as partes numa convenção de arbitragem tiverem, no momento da conclusão desta Convenção, o seu estabelecimento em Estados diferentes; ou

um dos lugares a seguir referidos estiver situado fora do Estado no qual as partes têm o seu estabelecimento;

- o lugar da arbitragem, se estiver fixado na Convenção de arbitragem ou for determinável de acordo com esta;

- qualquer lugar onde deva ser executada uma parte substancial das obrigações resultantes da relação comercial ou o lugar com o qual o objeto do litígio se ache mais estreitamente conexo; ou

c) as partes tiverem convencionado expressamente que o objeto da Convenção de arbitragem tem conexões com mais de um país.

- se uma parte tiver mais de um estabelecimento, o estabelecimento a se tomar em consideração é aquele que tem a relação mais estreita com a Convenção de arbitragem;

- se uma parte não tiver estabelecimento, revela para este efeito a sua residência habitual”.

⁴ No Brasil esse procedimento está descrito na Lei nº 9307/96. No tocante, especificamente à homologação dos laudos arbitrais a mesma só é exigida para a arbitragem internacional, sendo, tal procedimento, da competência do Supremo Tribunal Federal (artigo 35). Já, no caso da arbitragem interna, não há necessidade de homologação, porquanto é, o laudo arbitral, equiparado à sentença judicial conforme disposto no artigo 31, *in verbis*:

“ Art. 31. A sentença arbitral produz, entre as partes e seus sucessores, os mesmos efeitos da sentença proferida pelos órgãos do Poder Judiciário e, sendo condenatória, constitui título executivo.”

um italiano acerca de um contrato de fornecimento de mercadorias celebrado entre ambos na Itália, o qual dispõe sobre obrigações que deverão ser cumpridas na França. Esse contrato, por certo, terá caráter internacional, ou seja, será formado por elementos existentes nos ordenamentos italiano e francês, que deverão ser observados quando da pacificação daquela controvérsia. A arbitragem, nesse caso, denominada internacional, “*envolve um fenômeno interessante: ‘seu despedaçamento’*. Embora uma unidade, suas partes são reguladas por leis diversas, de diferentes sistemas jurídicos. Tal fenômeno é comum nos contratos internacionais, em que os mesmos são despedaçados (...) para os efeitos de cada pedaço ser regido por uma lei definida (...) Assim é que nas arbitragens do comércio internacional, pelo menos, são identificáveis os seguintes aspectos (pedaços), cada qual regido por uma lei diferente:

1º. Capacidade de as partes submeterem-se à arbitragem; incidentes regulados pela ‘*lex personalis*’ de cada litigante, que pode ser tanto a lei da nacionalidade quanto a lei do domicílio (...) em alguns casos, envolvendo considerações de ordem pública (...).

2º. Arbitrabilidade de um litígio; noção ligada à natureza dos direitos ‘*sub studio*’, se disponíveis ou não; (...)

3º. Competência do(s) árbitro(s), sua fonte e extensão, matéria regida por ‘*uma lei própria*’: por tratados internacionais, usos e costumes internacionais e pela reiterada prática consagrada na extensa jurisprudência arbitral e na maioria dos tribunais judiciais dos países europeus, da América do Norte e Japão (...)

4º. O procedimento arbitral: conjunto de regras de natureza procedimental que ou os litigantes imaginam eles próprios (na redação da cláusula compromissória, ou no compromisso) ou preexistem em organismos arbitrais de natureza privada (...) ou de natureza pública (...) que as partes incorporam em suas relações negociais, quando ainda são partes, tão-somente (cláusulas compromissórias) ou quando já se tornaram litigantes (compromisso).

5º. A lei material que regula o objeto do litígio (...) Se o litígio versar sobre um negócio extracontratual, sua lei de regência será determinada pelo(s) árbitro(s), segundo os elementos de conexão relevantes; se o litígio for de natureza contratual, o(s) árbitro(s) aplicará(ão) a lei de regência do contrato, que pode ser (...) muitas e distintas, em função do próprio ‘despedaçamento’ do contrato internacional.

6º. A lei que regula a executoriedade da sentença arbitral, a qual não deve, em princípio, influir na decisão dos árbitros, mas que tem sua importância para as partes.

Dissemos que, em princípio, os árbitros não estão jungidos a tal lei, mas, se as partes convencionarem podem os árbitros apresentar a sentença arbitral revestida das formalidades e demais condições para sua executoriedade em determinado país (...)” (SOARES, 1989:33-4)

A arbitragem internacional privada atualmente é um meio de solução de controvérsias muito usado. *“Há certa tendência em se evitar a solução judiciária, morosa e rígida, presa ao direito positivo, não permitindo julgamentos por equidade.”* (MAGALHÃES, 19--:99). A preferência pela arbitragem não é devida somente a esses pontos. Conforme José Carlos Magalhães (19--:100) ainda contribuem para o aumento da utilização da arbitragem, entre outros pontos, (a) o seu caráter confidencial, já que o conhecimento do litígio fica restrito apenas ao árbitro e às partes, (b) a não intervenção estatal garantindo que o nacional de um país não será protegido no julgamento pelo Tribunal de seu país em detrimento do outro conflitante natural de outro Estado, (c) a possibilidade de nomear como árbitro um técnico com conhecimento específico sobre a demanda⁵, ao contrário do juiz que, em alguns casos, deverá recorrer a peritos.

A arbitragem pode ser eleita como forma hábil à solução de conflitos através da cláusula compromissória ou do compromisso arbitral.

A cláusula arbitral ou compromissória é a convenção constante em um contrato que estabelece que eventuais controvérsias surgidas acerca da execução do contrato ou outros assuntos (conforme vontade das partes) entre os signatários serão submetidos, para sua solução, à arbitragem. É, portanto, cláusula presente em um contrato, o qual regula relações materiais (via de regra, comerciais), e, também, processuais, sendo autônoma em relação a todas as outras cláusulas. *“A cláusula arbitral regula uma relação de direito público, de natureza processual - forma de composição do litígio - enquanto as demais cláusulas do contrato disciplinam relação de direito privado.”* (MAGALHÃES, 19--: 101) Tanto é assim, que se o contrato for considerado nulo, restará eficaz e vigente a cláusula arbitral, de modo que a nulidade das outras cláusulas deverá ser analisada pelo árbitro e não pelo juiz.

Já, o compromisso arbitral, é o contrato firmado entre os contendores, quando

⁵ A esse respeito, Carmona (19--:25) afirma que “a arbitragem tende a uma finalidade bastante específica: resolver problemas decorrentes do comércio internacional, onde há necessidade de conhecimentos específicos tanto de direito internacional e comercial como de costumes e praxes do comércio”.

surgida a contenda, instituindo a arbitragem como meio eficaz à sua solução. “... o compromisso nada mais é senão o instrumento que estabelece as regras que governarão a composição do litígio pelos árbitros nele nomeados e pelo qual adquirem jurisdição idêntica à do juiz. (...) Assim, poder-se-ia dizer que o compromisso constitui contrato de direito privado que regula relação jurídica de direito público.” (MAGALHÃES, 19--:102)

O compromisso arbitral é sempre celebrado quando já surgido o conflito e regula a instituição do juízo arbitral, ou seja, nomeia o árbitro, estabelece as regras de procedimento, as conseqüências do não cumprimento do laudo arbitral, etc. Dessa forma, percebe-se que é posterior à cláusula arbitral, a qual é firmada sem nem mesmo já existir o conflito. “Se quiséssemos (...) distinguir a cláusula compromissória do compromisso, diríamos que a primeira é um contrato e o segundo é um contrato fora do contrato.

Este último depende do litígio que afronta as partes e que não se vincula, a não ser indiretamente, às relações contratuais que determinaram a controvérsia.

O compromisso pode ser considerado um ato introdutório da instância.

Essa independência relativa do compromisso em relação ao contrato inicial revela-se, em particular, pela possibilidade que têm as partes de assinar um compromisso, apesar da expiração do contrato inicial, ou, ainda, estender o objeto do compromisso a litígios que não suscitaram diretamente as relações contratuais das partes: p. ex., quando as partes submetem a uma comissão arbitral, por novo compromisso questões que não estavam previstas no compromisso inicial, ou, ainda, quando aceitam comprometer com terceiros à instância arbitral.” (STRENGER, 1986:27)

Uma vez instituído o juízo arbitral, ao árbitro será entregue a controvérsia para que a pacifique. Os árbitros têm poderes semelhantes ao do juiz, sendo, contudo, limitados pelo acordado pelas partes, já que são as mesmas que estabelecem as regras procedimentais a serem seguidas⁶ bem como as normas materiais a serem observadas, respeitando as leis pertinentes.

⁶ A faculdade das partes determinarem os poderes do árbitro, na lei brasileira (9307/96), aparece expressa no artigo 2º, o qual dispõe:

“Art. 2º. A arbitragem poderá ser de direito ou de equidade, a critério das partes.

§ 1º. Poderão as partes escolher, livremente, as regras de direito que serão aplicadas na arbitragem, desde que não haja violação aos bons costumes e à ordem pública.

§ 2º. Poderão, também, as partes convencionar que a arbitragem se realize com base nos princípios gerais de direito, nos usos e costumes e nas regras internacionais de comércio.”

Todavia, as partes só poderão valer-se da arbitragem para a solução da contenda se, de acordo

Após a análise do caso, com eventuais consultas a peritos, o árbitro proferirá o laudo arbitral, que é a decisão a ser seguida pelas partes. Pela legislação brasileira esse laudo tem força de sentença judicial, constituindo-se título executivo, ou seja, em caso de não cumprimento, o laudo é peça bastante para se buscar judicialmente a satisfação da obrigação contida nele. Em caso de laudo arbitral estrangeiro, de acordo com a Lei nº 9307/96, para ser reconhecido ou executado no Brasil, deverá ser homologada pelo Supremo Tribunal Federal, conforme já comentado.

Outro meio de resolução de controvérsias transfronteiriças a ser mencionado nesse estudo é a solução jurisdicional. Trata-se, pois, da pacificação do conflito através dos tribunais⁷ de um país, designados competentes consoante as regras processuais pertinentes.

No caso do Brasil, a jurisdição internacional vem regulada no Código de Processo Civil, quando dispõe acerca das competências internacionais concorrente e exclusiva em seus artigos 88 e 89 infra transcritos:

“Art. 88. É competente a autoridade judiciária brasileira quando:

I - o réu, qualquer que seja a sua nacionalidade, estiver domiciliado no Brasil;

II - no Brasil tiver de ser cumprida a obrigação;

III - a ação se originar de fato ocorrido ou de ato praticado no Brasil.

Parágrafo Único. Para o fim do disposto no nº 1, reputa-se domiciliada no Brasil a pessoa jurídica estrangeira que aqui tiver agência, filial ou sucursal.”

“Art. 89. Compete à autoridade judiciária brasileira, com exclusão de qualquer outra:

I - conhecer de ações relativas a imóveis situados no Brasil;

II - proceder a inventário e partilha de bens, situados no Brasil, ainda que o autor da herança seja estrangeiro e tenha residido fora do território nacional.”

com o artigo 1º, da mesma lei, forem capazes de contratar e o conflito for relativo a direitos patrimoniais disponíveis,

⁷ Existem tribunais internacionais, supranacionais, competentes para solucionar conflitos transfronteiriços. É o caso da Corte de Haia. Todavia é, esse Tribunal, competente para resolver as contendas surgidas entre pessoas de Direito Internacional Público (Estados soberanos), via de regra, derivados da interpretação ou aplicação de Tratados determinados (ou costumes, princípios gerais, etc). Essa Corte não é acessível a particulares enquanto órgão jurisdicional competente à solução de lides.

Por certo, o artigo 89 do Código de Processo Civil é disposição normativa que afasta toda e qualquer outra jurisdição, que não seja a brasileira, para a pacificação de conflitos determinados. Já, o artigo 88 do mesmo diploma legal, dispõe acerca da jurisdição concorrente, admitindo, portanto, que a Justiça de outro país, seja, competente igualmente à brasileira para dizer o direito nos casos estabelecidos. Mas, *“o fato de não ser exclusiva a competência da Justiça brasileira nem sempre importa, só por si, que o Brasil admita como suscetível de reconhecimento, para a produção de efeitos no território nacional, sentença proferida pela Justiça de outro Estado, competente segundo a respectiva lei. Ocorrendo qualquer das hipóteses do art. 88, de acordo com a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal - ao menos como vem sendo entendida - a sentença estrangeira apenas será homologável se as partes tiverem acordado em eleger o foro do outro Estado, ou se, ali proposta a ação, o réu se houver submetido à respectiva jurisdição, apresentando defesa perante o juiz estrangeiro. Em tal perspectiva, não se afigura inteiramente apropriada a expressão ‘competência concorrente’, no que tange à Justiça estrangeira: no fundo, para o Brasil, a brasileira é que seria a única competente ‘em princípio’, ao passo que alguma outra unicamente ‘pode vir a tornar-se’ competente, em virtude de ato da parte, anterior ao processo ou praticado nele”*. (BARBOSA MOREIRA, 1994:140)

Em um caso concreto, além da situação recém descrita de existirem várias jurisdições competentes (conflito positivo), também pode ocorrer que falte fundamentação legal à determinação da jurisdição competente a pacificar um conflito, ou seja, pode ser que nenhuma jurisdição se dê por competente (conflito negativo). Tal possibilidade *“que configura denegação de justiça, é intolerável à consciência jurídica contemporânea. Por isso tem-se admitido, no Brasil, que a Justiça nacional deva dar-se por competente, em hipóteses do gênero, desde que exista algum elemento de ligação entre a causa e o nosso país, notadamente quando a decisão a ser proferida haja de produzir efeitos no território brasileiro, ou de qualquer modo se mostre praticamente útil que ela seja proferida no Brasil”*⁸ (BARBOSA MOREIRA, 1994: 144-5)

⁸ Exemplificando essa situação, Barbosa Moreira (1994:145) menciona um acórdão do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro que reconheceu competente a Justiça brasileira para dizer o direito acerca de um divórcio proposto pelo esposo, domiciliado nesse país, sendo que a esposa residia em Portugal. Se em sentido contrário tivesse sido tal manifestação, não haveria jurisdição competente para o caso. Isso porque a lei portuguesa declara seus tribunais incompetentes a tal análise, vez que o autor era domiciliado no Brasil e a lei brasileira não determina seus tribunais competentes para o

A jurisdição internacional, enquanto meio de resolução de conflitos, pode ser tema de cláusulas integrantes de contratos comerciais internacionais (foro de eleição), ou mesmo, de artigos de Tratados ou Protocolos. (No caso do Mercosul existem alguns Protocolos que tratam do assunto, *verbi gratia*, Protocolo de Buenos Aires e Protocolo de Santa Maria). No último caso podem surgir problemas em relação à definição de qual lei deva ser aplicada (vez que a competência já estará determinada), se a interna ou a internacional, quando contraditórias. Ou seja, ainda que aparentemente, podem existir antinomias entre as normas nacionais e as constantes da legislação comum do bloco econômico e, por conseguinte, de caráter internacional. Consoante Araminta Azevedo Mercadante (1996: 487-8), o Supremo Tribunal Federal tem se posicionado, nesse tocante, no sentido de equiparar o tratado internacional à lei ordinária nacional, quanto aos seus efeitos, de modo que aqueles podem revogar normas internas anteriores que lhe contrariem, da mesma forma que podem ser revogados pelas posteriores.

Outro critério também usado para resolver antinomias é o da especialidade, considerando-se, via de regra, a lei interna como geral e a internacional como especial. Maria Helena Diniz (1996:422) afirma que perante um conflito entre a norma interna e a internacional, o juiz nacional *“poderá reconhecer: a) a autoridade relativa do tratado e de outras fontes jurídicas na ordem interna, entendendo-se que o legislador interno não pretendeu violar o tratado, exceto nos casos em que o fizer claramente, hipótese em que a lei interna prevalecerá; b) a superioridade do tratado sobre a lei mais recente em data (...); e c) a superioridade do tratado sobre a norma interna, ligando-a, porém, a um controle jurisdicional da constitucionalidade da lei.*

Tudo dependerá do reconhecimento das normas internacionais feito pela lei nacional do juiz. Não haverá, portanto, que se adotar uma teoria monista ou dualista, com ou sem supremacia do tratado ou do direito interno, uma vez que cada Estado, mediante sua Lei Maior, é que irá determinar o critério a ser estabelecido.”

Importante frisar que o que tem sido exposto aqui é relativo à jurisdição, ou seja, a qual o foro competente a decidir sobre o conflito. Uma vez definido o juízo competente, então, determinar-se-á o direito aplicável ao caso e, nesse momento, podem surgir novas antinomias, como as relativas a qual o ordenamento jurídico aplicável, já que a definição do mesmo é feita com base nas regras de Direito Internacional Privado. O Direito Internacional Privado é um

caso, mas silencia-se a respeito.

conjunto de normas de direito interno de cada país, as quais autorizam o juiz nacional a aplicar o direito estrangeiro adequado ao fato internacional. É através do Direito Internacional Privado que um Estado soberano reconhece eficácia às regras de um ordenamento estrangeiro, permitindo que sejam aplicadas a relações determinadas, que ocorram em território nacional ou envolvendo pessoas ou interesses domésticos.

Em síntese, portanto, como bem conceitua Maristela Basso (1988:49), pode-se afirmar “*que o direito internacional privado é constituído por um conjunto de princípios que ‘não regem diretamente’ as situações individuais e as relações jurídicas em contato com mais de uma ordem jurídica. Sua função é apenas determinar, diante das situações em concreto, qual, dentre as diversas leis em contato, a que deve ser aplicada ao caso, para melhor adequação, e, para tal, utiliza os chamados ‘elementos de conexão’.*”

O fato internacional é aquele que envolve elementos de diferentes Estados, de modo que, a princípio, vários são os direitos aplicáveis. Diz-se, então que cada elemento integrante do fato internacional é um *elemento de conexão*, porquanto coloca o caso em contato com um ordenamento. Assim, em um contrato celebrado na França entre um francês e um americano, cuja obrigação deverá ser cumprida no Canadá, há alguns elementos de conexão diferentes. As nacionalidades de cada contratante, francesa e americana, constituem-se em elemento de conexão indicador de que, em um primeiro momento, ambas as legislações são pertinentes. O local de celebração do contrato, a França, induz novamente o direito francês como, a princípio, aplicável. Ainda, o local de cumprimento da obrigação, o Canadá, representa outro ordenamento pertinente. Assim, normalmente existirão vários elementos de conexão em um caso concreto, todos indicadores de jurisdições competentes, *a priori*, a solucionar o conflito. Então, nesses casos, dever-se-á atentar para quais elementos de conexão cada país adota. No caso do Brasil, tais normas estão expressas na Lei de Introdução ao Código Civil (LICC).

A LICC traz em si normas regulamentadoras do início e fim da personalidade, capacidade e direitos de família, bem como, acerca do regime de casamento, divórcio e sucessões. Regulamenta, ainda, a celebração de contratos internacionais e a execução de sentenças e atos judiciais estrangeiros no Brasil.

Dessa forma, de um modo ou de outro busca-se a solução das controvérsias entre particulares, inclusive das contendas derivadas das relações de consumo. Ora se opta por negociações, ora pela arbitragem ou outro meio de pacificação, conforme a conveniência. Especificamente em relação aos consumidores, tal anseio, às vezes, é justificado pelo escopo

de defender-se o consumidor, o hipossuficiente. Já noutros momentos se fala em proteger o comércio, atraindo a confiança e boa-fé do consumidor, porquanto, se eficiente sua tutela, fica, ele, seguro de que são respeitados os seus direitos. De qualquer forma, mister se faz que sejam solucionadas as contendas entre consumidores e fornecedores, a fim de fortalecer o mercado, principalmente se forem tais contendas situadas em âmbito de um grupo econômico que busca solidificar-se, como o Mercosul.

2. A DEFESA DO CONSUMIDOR NA UNIÃO EUROPÉIA

2.1. Linhas Históricas E Conceituais Sobre A União Européia

A Europa durante muito tempo foi o centro do mundo. Todavia, a sua história mostra que as inúmeras guerras, revoluções e disputas acabaram por desgastar tal posição privilegiada. Fato esse que fez com que a luta pela dominação de um país sobre o outro se enfraquecesse e o nacionalismo cedesse espaço ao discurso da unificação.

Há muito se pensa em unificação na Europa. Possivelmente a conotação dada antigamente fosse diferente da atual, porquanto era ambicionada a unidade territorial e populacional sob o domínio de uma única pessoa ou a união ocasional de países a fim de fortalecerem-se para enfrentar e derrotar o inimigo temido. *“Pode-se fazer remontar ao Cristianismo medieval, ou mesmo até a Antiguidade, a noção de unidade espiritual e cultural, concomitantes ou não às tentativas de união política, dos povos que habitavam esse espaço do planeta, ao mesmo tempo em que se sucedem os conflitos opondo esses mesmos povos ao longo dos séculos.”* (CASELLA, 1994:58)

A preocupação com a unificação acentuou-se sobremaneira após a I Guerra Mundial: era preciso manter a paz e isso só seria possível com a união dos países. Assim, em 1924, fora aprovado o Manifesto Pan-Europeu, através do qual os países europeus comprometeram-se a lançar bases concretas para a sua posterior aliança duradoura. Outras tentativas de união foram realizadas, sendo que, entretanto, tal idéia permaneceu, por algum tempo, sem respostas sólidas de concretização.

A II Guerra Mundial abalou a Europa, deixando por todo o seu território o sinal da destruição. Não houve vencedor, todos foram perdedores. *“Somente após a II Guerra Mundial, quando, após meio milênio de hegemonia, a Europa se vê relegada a posição secundária em âmbito mundial, com a emergência de novas superpotências, que alteraram drasticamente o quadro até então conhecido dos pesos e contrapesos dos ‘concertos’ europeus, somente então é que passa do ideal para a realidade a linguagem da integração européia.”* (CASELLA, 1994:66). A necessidade de reconquistar o poder e o mercado

perdidos bem como o medo de uma terceira guerra mundial foram, pois, motivos contundentes para que realmente os países europeus convergissem seus esforços em prol de sua união. “O pavor de uma III Guerra foi determinante para a integração europeia, e a pedra fundamental da união entre países europeus deu-se em nove de maio de 1950, no Salão do Relógio do ‘Quaid d’Orsay’, em Paris, onde o então ministro das Relações Exteriores francês Robert Schumam torna pública uma declaração que continha um plano preparado por Jean Monnet, cujo objetivo consistia em pôr em comum o controle dos recursos da França e da Alemanha nos domínios do carvão e do aço, duas economias fortes de então, com o objetivo de lançar as bases de uma paz duradoura na Europa.” (ACCIOLY, 1996:32) “Cabe lembra que o carvão e o aço naquela época eram setores fundamentais para qualquer indústria bélica. Assim, a existência de uma autoridade supragovernamental gerindo tais atividades econômicas significava um grande passo político rumo a (sic) integração não somente econômica mas também política, já que se afastava a possibilidade de uma futura guerra entre franceses e alemães.” (RAMOS, 1996:648) Assim, em dezoito de abril de 1951 foi assinado o Tratado de Paris, instituindo a Comunidade do Carvão e do Aço (CECA), que visava lançar bases para uma futura federação europeia e, sobretudo, evitar novas guerras em tal território⁹.

⁹ Consoante Casella, o objetivo de evitar novas guerras entre os países europeus presente, inclusive, no preâmbulo do Tratado de Paris, fazia sentido em existir na medida em que não havia um tratado de paz entre os países europeus e tais governos sentiam a necessidade de assegurá-la de alguma forma. Diz assim o autor (1994:70): “Os parágrafos do preâmbulo do Tratado CECA resumem a filosofia dos iniciadores da construção europeia, ‘resolvidos a substituir as rivalidades seculares por fusão dos seus interesses essenciais, e a assentar, pela instituição de comunidade econômica, os primeiros alicerces da comunidade mais ampla e mais profunda entre os povos há muito divididos por conflitos sangrentos e a lançar as bases de instituições capazes de orientar destino doravante compartilhado’, na formulação do quinto e último parágrafo do preâmbulo do Tratado (...) A ausência de Tratado de Paz e a necessidade de assegurá-la no futuro são circunstâncias que parecem ter estado diretamente presentes na mente dos Governantes de então, como expresso já nos dois primeiros e no quarto dos cinco parágrafos do preâmbulo do Tratado CECA, ao afirmarem que ‘a paz mundial só pode ser salvaguardada por esforços criadores à altura dos perigos que a ameaçam’, e afirmando estarem ‘convencidos de que a contribuição dada à civilização por uma Europa organizada e viva é indispensável à manutenção de relações pacíficas’, bem como ‘preocupados em contribuir para a melhoria do nível de vida e para o progresso da causa da paz mediante a expansão das suas produções fundamentais’, construindo paz soldada por progresso material, ‘conscientes de que a Europa só se constituirá por meio de realizações concretas

O processo integracionista prosseguiu, sendo que em vinte e três de março de 1957, em Roma, foram assinados dois tratados. O primeiro instituiu a Comunidade Econômica Européia (CEE), a qual tinha por objetivo a criação de uma política econômica comum capaz de assegurar o progresso econômico e social de seus membros, propiciando um aumento significativo do nível de vida dos seus povos. O segundo tratado instituiu a Comunidade Européia de Energia Atômica (CEEA ou EURATOM), visando promover a utilização da energia nuclear para fins pacíficos. Estavam, assim, formadas as Comunidades Européias.

“O Tratado CEE estendeu o Tratado CECA, além da produção de carvão e de aço, para abranger também, a liberdade de circulação de mercadorias, bem como as liberdades de circulação de pessoas e capital sem restrições impostas fosse por governos, mediante barreiras alfandegárias e tarifárias, ou fosse de agentes econômicos privados, mediante práticas restritivas da liberdade comercial e abuso do poder econômico, abrangendo a totalidade de mercadorias e serviços, excluindo somente os produtos abrangidos pelos Tratados CECA e EURATOM.” (CASELLA, 1994:160).

Em 1965, com o Tratado de Bruxelas, começou o processo de unificação das três Comunidades Européias, a partir da unificação de seus órgãos executivos e dos órgãos administrativos comunitários relacionados com aqueles. *“O Tratado de Bruxelas fundiu em única administração as três Comunidades, dotando-as de único orçamento, com a exceção das três receitas operacionais da CECA. Em anexo a este Tratado foi celebrado o Protocolo Único sobre Privilégios e Imunidades, substituindo os Protocolos específicos de cada Comunidade.”*(CASELLA, 1994:161). Porém, tudo isso não foi suficiente para a real unificação das Comunidades Européias, uma vez que, inobstante promovida a fusão de alguns órgãos, não ocorreu a fusão dos Tratados.

Em 1986 foi assinado o Ato Único Europeu, o qual tinha como um de seus princípios e objetivos a construção da União Européia. Propunha, ainda, esse documento, a reforma das instituições da CEE, a ampliação do território e a modificação nos Tratados CECA e EURATOM (CASELLA, 1994:179).

Em 1993 foi assinado o Tratado de Maastrich, através do qual foi implantada a União Européia. Estabelece, ainda, esse tratado, a pretensão de instaurar uma união monetária, com a consolidação de uma moeda única e, ainda, uma união social e política com a

que criem, antes de mais, solidariedade efetiva por meio do estabelecimento de bases comuns de desenvolvimento econômico’.

conseqüente instituição de uma cidadania¹⁰ da União, favorecendo uma política de defesa comum.(ACCIOLY, 1996:33)

O Tratado de Maastrich não inovou quanto à estrutura institucional, mantendo os mesmos órgãos já existentes nas Comunidades Européias, a saber: Conselho, Comissão, Tribunal de Justiça, Tribunal de Contas, o Parlamento (Assembléia) e um Comitê Econômico e Social.

Isso posto, não é difícil perceber que a Europa caminha, passo a passo, para uma união cada vez mais consistente, podendo vir a constituir, todo o seu território, uma única confederação. Dessa forma, não há que se estranhar as características adquiridas pelo sistema jurídico existente na União Européia, o chamado Direito Comunitário. Trata-se, pois, essa ordem jurídica, de um Direito derivado de tratados e deliberações de órgãos internacionais instituídos por aqueles tratados ou no âmbito dos mesmos. A sua vigência é imediata, já que dispensa o processo de internalização¹¹ nos países aos quais se dirige. “O ordenamento

¹⁰ Conforme relata Ramos (1996:660) o artigo B do Tratado de Maastrich enumera como um dos objetivos da União “o reforço da defesa dos direitos e dos interesses dos nacionais dos seus Estados-Membros, mediante a instituição de uma cidadania da União”.

Mas, são os artigos 8º - A a 8º - D que elencam os direitos do cidadão europeu, a saber: “a reafirmação do direito de livre-circulação e permanência no território dos Estados-Membros (artigo 8º - A), a consagração de certos direitos de participação política, a (sic) nível local e da União (artigo 8º - B), a previsão de uma vertente internacional da cidadania da União (artigo 8º - C) e do acesso a certas instituições e instâncias da União (artigo 8º - D)”. (RAMOS, 1996:679)

O que se pretende realmente com a instituição da cidadania da União é evitar a discriminação por um Estado-parte a um indivíduo nacional de outro país-membro. Todavia cabe se mencionar que às normas que reconhecem esses direitos falta efeito direto, “ao contrário do que muito claramente sucede com os comandos que consagram o direito de livre circulação e permanência, cujo caráter ‘self executing’ temos por inarredável. Na verdade, prevê-se expressamente que há que esperar pela definição, pelo Conselho, das modalidades a adotar, para além de se adiantar desde já a possibilidade da previsão de medidas derogatórias sempre que problemas específicos de um Estado-Membro o justifique”. (RAMOS, 1996:682)

¹¹ No Direito Internacional Tradicional as normas surgidas de tratados para terem eficácia ficam dependentes das normas internas de cada país signatário. São as normas internas que determinam como e qual o momento em que as internacionais farão parte do ordenamento doméstico, para então produzirem seus efeitos. A esse respeito, explica Rezek (1994:83) que “no estágio presente das relações internacionais, é inconcebível que uma norma jurídica se imponha ao Estado soberano à sua revelia. Para todo Estado, o direito das gentes é o acervo normativo que, no plano internacional, tenha feito objeto de seu consentimento, sob qualquer forma. Dessarte, sem prejuízo de sua

comunitário (...) torna-se, à (sic) partir da ratificação dos Tratados constitutivos, peça integrante do ordenamento interno dos Estados-membros, sem que ocorra participação dos órgãos estatais internos quer em sua elaboração, quer em sua aplicação, dando origem a ordenamento autônomo, na medida em que são aplicados os Tratados.” (CASELLA, 1994:218-9).

O Direito Comunitário regula relações, não só entre Estados, mas também entre particulares (pessoas físicas ou jurídicas) e Estados-membros, originadas pela integração¹² político-econômica. O ordenamento comunitário é formado por regulamentos, diretivas, recomendações, pareceres e outros atos (declarações, deliberações, resoluções, etc) não previstos pelos tratados constitutivos, contudo consagrados pela prática.

“O regulamento tem caráter geral. É obrigatório em todos os seus elementos e diretamente aplicável em todos os Estados-Membros.” (Tratado CEE, artigo 189.2, *apud* CASELLA, 1994:123) A autoaplicabilidade dessa norma dispensa, por óbvio, qualquer

congênita e inafastável internacionalidade, deve o tratado compor, desde quando vigente, a ordem jurídica nacional de cada Estado-parte. Assim poderão cumpri-los os particulares, se for o caso; ou, nas mais das vezes, os governantes apenas, mas sob ciência e vigilância daqueles, e de seus representantes. Assim poderão garantir-lhe vigência juízes e tribunais, qual fazem em relação aos diplomas normativos de produção interna”.

¹² O fenômeno da globalização tem sido responsável pelo agrupamento dos países em blocos, via de regra, econômicos. Todavia, percebe-se, em cada caso concreto, há um maior ou menor interesse quanto à real integração dos membros. Assim, pode-se distinguir, ao menos, dois tipos de organização, a saber: (a) organizações de cooperação: nessas, busca-se a cooperação entre os Estados-partes, procurando, porém, preservar a soberania de cada um. Há sempre a sobreposição dos interesses individuais aos comuns, demonstrando, pois, plenamente sua natureza intergovernamental. Esse é o caso do Mercosul, pois, não bastassem as concepções rígidas de soberania adotadas pelos seus membros, (bem como as limitações impostas à construção de uma ordem jurídica supranacional pelas constituições do Brasil e Uruguai), é, também, o que frisa o artigo 2 do Protocolo de Ouro Preto, *in verbis*: **“São órgãos com capacidade decisória, de natureza intergovernamental, o Conselho do Mercado Comum, o Grupo Mercado Comum e a Comissão de Comércio do Mercosul”**(não há grifo no original); (b) organizações de integração (ou supranacionais): nessas, busca-se a efetiva integração entre os países, encontrando-se, então, as soberanias limitadas. Na verdade, o que há é uma partilha das soberanias, de modo que cada país, cede um pouco para garantir o todo. Há predomínio do interesse coletivo, definido em negociações entre os Estados-partes, sobre o interesse particular. É nesse modelo que surge o Direito Comunitário, o qual vincula os membros e, no âmbito interno dos mesmos, os nacionais (pessoas físicas e jurídicas). É o caso da União Européia.

intervenção ou, até mesmo, aprovação nacional, ou seja, independe, para ter eficácia, de qualquer processo de internalização.

“A diretiva vincula o Estado-membro destinatário quanto ao resultado a alcançar, deixando, no entanto, às instâncias nacionais, a competência quanto à forma e aos meios.” (Tratado CEE, artigo 189.3, *apud* CASELLA, 1994:125). Trata-se, a diretiva, da imposição de uma obrigação de resultado imposta aos países europeus, conforme expõe CASELLA (1994:126). É, essa norma comunitária, a apresentação de um objetivo que deve ser alcançado, sendo, entretanto, permitido, a seus destinatários, a escolha dos meios adequados para tanto. É, pois, instrumento útil à harmonização das legislações.

“A decisão é obrigatória em todos os seus elementos, para os destinatários que ela designar.” (Tratado CEE, artigo 189.4, *apud* CASELLA, 1994:137). É essa norma derivada de um processo judicial ou administrativo, exarada pelo Tribunal de Justiça da União Européia ou pela Comissão, respectivamente. A decisão é autoaplicável para os Estados-membros aos quais se dirige, isto é, para aqueles que sejam partes do litígio que lhe deu origem.

As Recomendações e os Pareceres são atos não vinculantes e que expressam, via de regra, sugestões de soluções e medidas a serem tomadas no interesse comunitário.

O Direito Comunitário é supranacional, haja vista a sua primazia sobre os direitos nacionais, bem como sua autoaplicabilidade ou seja, em alguns casos podem as normas serem aplicadas diretamente no território de um grupo de países (mesmo nas relações que envolvem particulares) sem que isso signifique afronta à soberania¹³ de cada Estado, conforme suso exposto.

“O ordenamento jurídico interno da organização internacional pode comportar mecanismos de elaboração de normas por suas próprias instituições, com base em poderes estipulados em sua carta constitutiva. O fenômeno denominado de ‘autolegislação’ desenvolveu-se e evoluiu de modo todo especial no seio da Comunidade Européia (...)

No caso da CE, justamente, está ocorrendo mudança qualitativa, e não somente

¹³ “O Direito Supranacional europeu, que é diretamente aplicável, não deriva da transferência de soberania ou competências ou das obrigações internacionais. Os tratados podem ser considerados como contendo as principais normas secundárias, mas não em decorrência do Direito Internacional ou do Direito Interno.

O Direito Comunitário surge do consenso, pelo menos presumido, em torno de normas e instituições e, ainda, dos interesses .” (COSTA in CASELLA, 1996:159)

quantitativa, como se ressalta, porquanto, no caso da Comunidade Européia, a organização internacional passa, em razão da implementação de solidariedade crescente entre seus Estados-membros, da cooperação à integração, realizando, assim, sob diversos aspectos, organização de caráter verdadeiramente supranacional.

A nota mais característica da CE seria ter alcançado a integração jurídica a partir da identificação de interesses econômicos coincidentes entre os Estados-membros. Essa combinação de objetivos políticos mediante a utilização de meios econômicos constituiria, assim, a grande inovação, e possivelmente a explicação para o sucesso da tentativa representada pela Comunidade Européia.” (CASELLA, 1994:210).

2.2. O Consumidor E A União Européia

O sucesso de um bloco econômico depende e muito dos consumidores. O ideal de um mercado comum internacional de maneira alguma torna-se realidade se não existirem pessoas dispostas a adquirirem mercadorias. A oferta pressupõe a procura, uma não pode ser desvencilhada da outra. Por certo, não haverá o fornecedor se não houver o consumidor e, por conseguinte, sem esses personagens inexistente um mercado.

Das relações entre o consumidor e o fornecedor podem surgir conflitos, os quais necessitarão ser resolvidos. O consumidor, via de regra, é o mais fraco da relação, daí porque indispensável a sua proteção.

Nas relações entre consumidores e fornecedores de países diferentes, os conflitos podem assumir proporções mais graves em virtude das disparidades entre as legislações domésticas do país de cada indivíduo, inviabilizando, por completo, o afã de um mercado comum transfronteiras. Eis porque fundamental tutelar as relações de consumo.

Na União Européia, a consciência da importância do consumidor para um mercado comum é tal que o cidadão europeu é sempre visto como um consumidor, se não praticante, pelo menos em potencial, motivo pelo qual a busca da qualidade de vida é tomada como um dos pontos a serem atingidos na defesa do consumidor. Nesse tocante, o Segundo Plano Trienal (UNIÃO, 1994:205), declara que “*é essencial que a criação e o aprofundamento do Grande Mercado Europeu se traduzam na vida quotidiana dos consumidores por vantagens*

concretas. Só assim o mercado interno lhe inspirará confiança e será, posteriormente um sucesso". E afirma Miriam de Almeida Souza (1996:146) que "os cidadãos precisam ter convicção de que pode existir uma Europa melhor para desfrutar. Para tanto, torna-se necessário coordenar várias medidas nacionais para a proteção ao consumidor, na efetivação da unidade do mercado interno, atingindo um patamar mínimo em cada Estado-membro, e, ao mesmo tempo, promover um grau maior dessa proteção na UE, de forma a remover barreiras intencionais ou não intencionais ao comércio entre os membros".

A busca do sucesso tem tido êxito. A integração econômica entre os países europeus é, já, um processo irreversível. Atualmente, conquistado o mercado comum, já se busca a união monetária e discute-se a possibilidade de se atingir uma confederação no Velho Continente. Reflexos da integração econômica traduzem-se na diversidade de produtos originários de todos os países-membros expostos nas prateleiras de lojas e supermercados europeus. Da mesma forma, a oferta de serviços ultrapassa os limites de cada país europeu, possibilitando, por exemplo, que um espanhol beneficie-se pelo serviço prestado por um francês.

A política de defesa do consumidor na União Européia tem sido um dos apoios do êxito do Mercado Comum, vez que, por ser extremamente abrangente, tem impulsionado o desenvolvimento de outros setores comunitários. *"É interessante verificar que a política europeia de proteção do consumidor abrange diversas outras políticas comunitárias, das quais podem se destacar a política agrícola, a política de proteção ambiental, com o fulcro de se fabricarem produtos mais inofensivos ao meio ambiente, a harmonização dos impostos e a política de concorrência, que se torna notadamente importante na análise das divergências entre os objetivos dos atos de concentração e os interesses do consumidor."* (FINATTI, 1996b:258)

Essa ligação entre a política de defesa do consumidor com outras políticas comunitárias é tão perceptível aos europeus que o Segundo Plano Trienal (UNIÃO, 1994:205) menciona, pelo menos três, a saber, política de empregos, de livre concorrência e de defesa ao meio ambiente.

A política de empregos é importante, vez que concede aos trabalhadores poder aquisitivo, transformando-os em possíveis consumidores. Ainda, importante uma política de empregos, porquanto indispensável à produção de mercadorias em grande quantidade para suprir todo o mercado comum.

A política da concorrência é imprescindível, já que a livre concorrência é o

princípio regulador de uma economia de mercado livre, responsável por favorecer a melhor distribuição dos fatores de produção beneficiando os consumidores¹⁴, que são os destinatários dos bens e serviços. Afirma Miriam de Almeida Souza (1996:145-6) que “*o fundamento da UE é uma economia de mercado, baseada na concorrência entre empresas com benefícios para os consumidores. O entendimento é que o consumidor deve ter liberdade para escolher os produtos, e esta escolha é que determinará a existência continuada da empresa neste mercado. Um sistema de economia de mercado pressupõe um equilíbrio entre os interesses do consumidor, do comércio e da indústria. Hoje em dia, consumir em nível necessário a uma vida digna é um direito. Comida suficiente, roupa e habitação são consideradas coisas ‘naturais’ ou essenciais, em termos de direitos humanos na UE*”.

Por fim, mister o bom desenvolvimento de uma política de defesa do meio ambiente porque proporciona aos consumidores mais qualidade de vida, exigindo maior segurança nas instalações industriais. Também, a defesa do meio ambiente estimula a mudança de “*comportamento dos consumidores de modo a assegurar a utilização racional dos recursos naturais e a luta contra o desperdício*” (UNIÃO, 1994:205).

É sob esse pensamento que se tem desenvolvido a defesa do consumidor na União Européia, ao longo do tempo.

Na década de cinquenta surgiram as primeiras organizações para a defesa do

¹⁴ A respeito da política da concorrência Finatti (1996:258-9) afirma que é, com certeza, “a mais intimamente ligada à política do consumidor. A formação de monopólios e cartéis pode constituir um enorme perigo para os interesses dos consumidores, na medida em que não raro a diminuição da concorrência leva a aumentos de preços e diminuições na qualidade. Tem-se observado um grande aumento no número de compras de sociedades implantadas em outros países da Comunidade Européia bem como de atos de fusão envolvendo empresas sediadas em diferentes Estados-Membros, aumento esse que recentemente chega à cifra de 90% ao ano. Os maiores e mais constantes atos de concentração deram-se nos setores químico, de alimentos e bebidas, de metalurgia e máquinas. É de interesse do consumidor que a pressão concorrencial não diminua de intensidade, sendo necessário regularem-se os atos de concentração tendo sempre em vista o direito do consumidor.

Os artigos 85 e 86 do Tratado CEE proíbem a formação de cartéis, o estabelecimento de acordos entre empresas em relação a preços, distribuição e venda e repartição de quotas de mercado, assim como o abuso de posição dominante no mercado comum. As exceções à regra, chamadas ‘isenções’, permitem atos de concentração que não confirmam às empresas posição dominante no mercado. A aplicação das disposições contidas nesses artigos tem por consequência indireta a proteção dos direitos do consumidor”.

consumidor. Eram, pois, organismos privados que lutavam em prol da eliminação dos entraves burocráticos colocados às importações e exportações e, também, para fazer com que fossem observadas pelos produtos importados as normas mínimas pertinentes.

Em 1962 foi criado, pela Comissão Européia, o *Comitê de Contato dos Consumidores da Comunidade Européia* (em 1990 passou a denominar-se *Conselho de Consumidores*), com a prerrogativa de participar das discussões das regras comunitárias relacionadas à defesa do consumidor.

Em 1968, a Comissão da União Européia criou o *Serviço de Representação dos Interesses dos Consumidores na Direção-Geral da Concorrência* do qual derivou a *Direção-Geral do Meio Ambiente e da Proteção do Consumidor*.

Em 1975 foi votado, pelo Parlamento Europeu, o *Primeiro Programa da Comunidade Econômica Européia para uma Política de Proteção e Informação do Consumidor*, o qual foi considerado por Fekete (1996:118) como marco fundamental na defesa do consumidor europeu. Esse programa estabelecia direitos como a proteção da saúde, dos interesses econômicos do consumidor nas relações de consumo, coibindo as práticas abusivas (publicidade enganosa, produtos e serviços defeituosos, cláusulas abusivas, etc) e promovendo informações pertinentes aos hipossuficientes. Previa, também, a possibilidade, de aforamento de ações indenizatórias por perdas e danos e o direito à representação e participação através de associações competentes nos projetos de lei de proteção ao consumidor.

Ainda no intuito de proteger o consumidor houve outras manifestações, como na década de oitenta, o Segundo Programa da Ação e, nos anos noventa, os dois Planos de Ação Trienais, sempre enfatizando aqueles mesmos direitos defendidos pelo programa de 1975.

Em 1985 foi adotado o *Livro Branco relativo à realização do mercado interno*, o qual elencava diretivas, regulamentos e decisões que deveriam ser adotados em nível nacional. Objetivava, em suma, a eliminação de óbices tarifários e não-tarifários colocados ao comércio comunitário transfronteiriço, associados, basicamente em três grupos, quais sejam, barreiras fiscais, normas técnicas e regulamentações nacionais e barreiras físicas (limites, distâncias).

Em 1993 foi adotado o *Livro Verde relativo ao acesso dos consumidores à Justiça e solução de litígios em matéria de consumo no Mercado Único*, o qual aborda temas referentes à solução das controvérsias transfronteiriças entre consumidores e fornecedores, bem como a possibilidade do emprego da justiça gratuita e de meios extrajudiciais de resolução de conflitos.

Em 1987, a defesa do consumidor toma maior relevância quando mencionado no Ato Único Europeu (Single European Act)¹⁵, já que, consoante, Casella (1994:574), é só nesse momento que o assunto se torna tarefa comunitária. Em 1991, o Tratado de Maastrich, dá ainda mais força legal à defesa do consumidor e à formação de uma política comunitária com tal objetivo. O seu artigo 129-A expõe que a União Européia compromete-se a cooperar para a intensificação da proteção ao consumidor de duas formas, a saber: apoiando os seus signatários a garantirem os direitos consagrados aos consumidores, como saúde, segurança nas negociações, informações pertinentes, etc, e, adotando os mecanismos necessários para a proteção do consumidor no chamado mercado interno (SOUZA, 1996:147).

A proteção ao consumidor europeu já evoluiu muito, entretanto, há ainda o que se fazer na União Européia, para se chegar à desejada “Europa do Consumidor”¹⁶. Nesse sentido Miriam de Almeida Souza (1996:147), ao comentar o avanço que o Tratado de Maastrich significou para a defesa do consumidor europeu, afirmou que *“esta declaração pode situar-se na esfera da retórica se não for aliada a uma vontade política da UE para um compromisso de proteger mais efetivamente o consumidor nas transações internacionais”*. Assim, apesar do muito que já foi feito, ainda é necessário vencer alguns entraves, os quais exigirão sobretudo vontade política dos governos signatários. Esses óbices, a grosso modo, podem ser agrupados em duas modalidades, quais sejam, a dificuldade de acesso à Justiça no caso de conflitos transfronteiriços e as diferenças existentes entre as legislações nacionais referentes ao tema em tela.

A União Européia é formada por vários países, sendo, pois, patente a diferença de cultura e tradição entre eles. Dessa forma, há que se notar que cada Estado defende o seu consumidor de forma diversa, principalmente, no tocante às exigências relativas aos produtos a serem postos no mercado. *“Tais diferenças resultantes das regulamentações nacionais para produtos equivalentes vão desde ‘transformações e detalhes nos automóveis ou outros bens*

¹⁵ O Ato Único Europeu entrou em vigor em primeiro de julho de 1987, tendo sido adotado já em fevereiro de 1988 pelos governos dos, então, doze Estados-membros da UE. Esse ato traduziu grandes alterações dos tratados constitutivos do bloco a fim de firmar definitivamente o objetivo de criar um território econômico sem fronteiras possibilitando efetivamente o exercício das quatro liberdades (pessoas, capitais, mercadorias e serviços). A partir desse documento intensificou-se os esforços dos Governos e órgãos comunitários na busca da realização do mercado almejado até trinta e um de dezembro de 1992 (FORTE, 1994:147).

¹⁶ Termo utilizado no Segundo Plano de Ação Trienal (UNIÃO, 1994:206).

de consumo com complexidade técnica análoga, de modo que o produto seja aceito pelas autoridades do país de importação' até situações curiosas, como a circunstância de que na Alemanha se pode empregar corante proveniente da beterraba nas cerejas utilizadas na fabricação de iogurte, mas não no iogurte em si, enquanto na Bélgica acontece exatamente o contrário: é autorizada a coloração do iogurte, mas não a dos frutos.” (CASELLA, 1994:548)

Isso posto, percebe-se facilmente que a harmonização das normas pertinentes ao assunto ora em tela, em um grupo econômico, é imprescindível. Defender os direitos do consumidor é defender os direitos fundamentais do cidadão e a harmonização de legislações significa a possibilidade dos Estados garantirem o mínimo de proteção aos consumidores europeus mantendo consigo parte do poder legislativo comunitário. Ou seja, a pessoa que mora, por exemplo, na Espanha antes de ser cidadão europeu é cidadão espanhol, motivo pelo qual, a maior tutela aos seus direitos fundamentais deve ser fornecida pelo governo espanhol, sendo, porém complementada pelo Parlamento Europeu. A esse respeito afirma Cláudia Lima Marques (1997:302): *“Tal metodologia respeita os direitos fundamentais dos cidadãos europeus e favorece o mercado integrado, evitando resistências nacionais, e assegurando um patamar mínimo de reciprocidade e reconhecimento de produtos e serviços oriundos de outros países do mercado, pois todos possuem este nível comum de segurança, qualidade e confiabilidade.”*

É, essa, uma luta a que o Velho Continente vem se dedicando. Todavia, dificuldades têm sido encontradas, principalmente, em nível das constituições domésticas. Isso porque, convivem, lado a lado, na Europa, constituições liberais que contêm regras que procuram não desmotivar empresas interessadas em instalar-se no território em que vigem, e, também constituições rígidas, que garantem sobremaneira a proteção do consumidor e da produção nacional. Nesse tocante, ainda há que se mencionar a dificuldade de internalização do direito comunitário, uma vez que nem todas as normas comunitárias são autoaplicáveis (somente os regulamentos o são), existindo aquelas que, pela sua natureza, têm eficácia contida.

Em termos de defesa do consumidor, pelo menos, a dificuldade de harmonização das legislações domésticas têm sido contornada de um modo bastante interessante. A Comissão da atual União Européia tem lançado diretivas definidoras tão-somente dos requisitos essenciais de segurança, delegando a competência para a elaboração de normas técnicas específicas a peritos de organizações privadas européias. Todavia, trata-se de prática

complexa, porquanto os efeitos das diretrizes diferem de país para país, dependendo do grau interno de proteção oferecida ao consumidor e do tipo de sistema jurídico do Estado-membro, já que não são autoaplicáveis. Ainda, a internalização dessas normas causa atrasos ao princípio de sua eficácia, já que, variam, de país para país os prazos de início de vigência e, não raro, ocorrem divergências interpretativas pela forma como foram integradas ao ordenamento nacional.

Discute-se se as diretivas são ou não autoaplicáveis, já que a legislação comunitária silencia a respeito. Expõe Casella (1994:126-37) que os Estados-membros guardam certas reservas a aceitarem que a diretiva tenha tal característica. Em defesa da soberania, é alegado que a norma comunitária em tela não pode, por si só, alterar o direito interno, bem como, as situações por ele criadas, vez que isso só poderia ser feito por normas integrantes do próprio ordenamento doméstico. Além do mais, se assim fosse, restaria idêntica ao regulamento, contrariando, pois, a legislação comunitária. Argumentos favoráveis à natureza autoaplicável da diretiva surgem na medida em que significaria a obrigação dos Estados-partes de evitarem qualquer medida contrária à norma comunitária, concedendo aos particulares maior segurança legal no tocante à preservação dos seus direitos em qualquer parte do grupo econômico.

Entretanto, apresenta-se desnecessária essa discussão, posto que, perante à aplicabilidade direta da norma comunitária não haveria necessidade de internalização da diretiva. Por outro lado, se é, a diretiva, dependente de complementação normativa a ser feita pelo legislador nacional, não se pode falar em autoaplicabilidade.

A diretiva é, pois, uma espécie de lei-modelo que, inobstante deva ser assimilada pelos Estados-partes, são a eles concedidas possibilidades de escolha quanto ao modo de implementação. A função da diretiva é promover alterações parciais em sistemas jurídicos que se deseja harmonizar e, não propriamente unificar.

Como dito, mesmo com as diretivas a defesa do consumidor na União Européia, varia de país para país. Assim, na França, por exemplo, de regra geral, *“a proteção oferecida pela legislação nacional é superior ao grau de proteção oferecido nas diretivas da UE, assim as leis francesas têm sofrido poucas alterações. A lógica jurídica da Diretiva da UE sobre Responsabilidade por Produtos Defeituosos (85/374/EEC), entretanto, diverge o suficiente dos princípios franceses de responsabilidade pelo produto para impedir por razões técnicas, a adoção da Diretiva pela França, ainda que a proteção concedida pela legislação francesa seja bem semelhante à da Diretiva (...) Na Espanha, no processo de democratização após o regime de Francisco Franco e na antecipação da candidatura do país à Comunidade, a ‘Ley*

General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, de 1984, foi redigida para atender os padrões da Comunidade. Apesar disso, a integração recente das diretrizes da UE na legislação espanhola tem sido bastante lenta. O Governo tem escassa sensibilidade para com o consumidor, favorecendo os empresários. Na Alemanha, desde os primórdios da política da Comunidade para com o consumidor, não houve novas legislações nacionais nessa área, além da adoção das diretivas da Comunidade, adoção essa que representa o cerne e o progresso do direito alemão de proteção ao consumidor, além do direito encontrado nas tendências gerais do 'case law', ou direito jurisprudencial." (SOUZA, 1996:148).

As diretivas funcionam, conforme já mencionado, como sugestões, às quais os países podem ou não adotar. Todavia, é de interesse de cada Estado-membro a adoção dessas regras, porquanto são imprescindíveis para o bom desenvolvimento do mercado comum. Dessa forma, então tem sido criada, na União Européia, uma legislação material específica para a defesa do consumidor, a qual os fabricantes observam por terem a certeza que o fazendo poderão comercializar um produto em todo o território do grupo econômico. Os consumidores, por sua vez, compram os produtos crendo em um nível mínimo de proteção. Assim, no aspecto comunitário, em se tratando da defesa do consumidor, existem muitos regulamentos e diretivas, as quais Finatti (1996b:261) denomina *leis comunitárias* e classifica "em duas categorias básicas: as '*leis*' referentes a determinados grupos de produtos e as medidas horizontais. As '*leis*' do primeiro tipo referem-se a determinadas categorias de produtos, que devido às particularidades específicas, são regulamentadas separadamente. Já as medidas horizontais são regras básicas que podem ser aplicadas a mais de um determinado tipo de produto". Esclarecendo tal classificação, o mesmo autor exemplifica esse grupo citando as medidas referentes à apresentação e rotulagem das mercadorias, substâncias perigosas, publicidade enganosa, responsabilidade do fato do produto, etc e, afirma que pertencem ao primeiro as normas relativas a grupos de produtos como gêneros alimentícios, cosméticos, têxteis, medicamentos, segurança dos brinquedos, etc.

A necessidade de garantir a segurança ao consumidor tem se refletido através de padrões internacionais tal qual os ditados pela ISO (Internacional Standards Organization), relativamente à qualidade na fabricação do produto e na prestação de serviços, como por exemplo, ISO-9000-9004, os quais foram adotados pela União Européia. "... as normas de qualidade de produção da ISO-9000 passam a ter eficácia de norma jurídica de caráter internacional em decorrência de sua generalidade. O que vale dizer, que todos os que

desejam comercializar com a União Européia deverão, igualmente, obedecer às exigências padronizadas nos processos de produção pela série ISO-9000” (SOUZA, 1996:151).

É inegável o valor de tantas exigências de qualidade e segurança. Mesmo porque muitos países, para poderem exportar para a União Européia, tiveram que melhorar a sua produção, adequando-se. Todavia, cabe um questionamento a essa prática: até que ponto tais medidas são realmente de defesa do consumidor e não apenas protecionistas dos empresários europeus? Por certo foram os consumidores do mundo todo que ganharam com tais normas. Porém, há que se pensar um pouco também nos fornecedores que tiveram o custo da sua produção aumentado sobremaneira a fim de adaptarem-se ao mercado europeu. *“Os padrões exigidos para a segurança e a qualidade dos produtos circulando na União Européia, ou por ela importados, e o sistema de troca rápida de informação entre os Estados-membros sobre as propriedades essenciais à segurança de um produto são um sistema adotado somente internamente, sendo vedada a difusão mais ampla dessas informações para o mercado exterior. Os padrões exigidos nas importações ou na circulação interna não são aplicados às exportações, partindo daquele centro para o resto do mundo onde as legislações nacionais, de regra geral, são menos exigentes. Não há como se deixar de indagar se esta não seria uma prática desleal e condenável de comércio, em que a UE resguarda para si uma posição de protecionismo em termos de qualidade e segurança, enquanto não se compromete a estender para o resto do mundo tais informações imprescindíveis para evitar situações de risco de saúde ou segurança para os consumidores estrangeiros?” (SOUZA, 1996:150)*

Desde 1993, por causa do declínio do apoio político para novas medidas protecionistas na União Européia, a Comissão Européia começou a investir na educação e conscientização do consumidor em relação aos chamados direitos difusos e, também, aos individuais (SOUZA, 1996:149-50). O europeu, antes de consumidor, é cidadão, e é incentivado a exercer a sua cidadania, perseguindo os seus direitos. São, via de regra, pessoas esclarecidas que primam pela qualidade total de vida.

A proteção do consumidor, em termos de direito material, muito tem avançado, seja através dos esforços de harmonização das legislações, seja através de campanhas de conscientização dos direitos concedidos legalmente ao consumidor europeu. Contudo, em termos de direito processual, essa mesma proteção deixa muito a desejar. Isso porque não há mecanismos adequados para a resolução de conflitos transfronteiriços de consumo. Esse fato ainda se tem constituído em óbice no progresso do mercado comum, já que, de certa forma, limita a liberdade de circulação de mercadorias. Tal afirmação, a princípio, parece não fazer

sentido, todavia, percebe-se a sua veracidade se se pensar no turista espanhol que vai visitar a Inglaterra e, durante a sua estadia compra um produto que é portador de um vício redibitório, o qual só vem a ser descoberto quando da sua volta ao seu país de origem. Suponha-se seja esse produto um eletrodoméstico de pequeno valor, por exemplo, um ventilador. Ora, por óbvio, uma ação judicial para resolver tal querela custaria muito mais que o próprio produto adquirido ou que a aquisição de um novo, agora em território espanhol. Eis porque não é falaciosa a afirmação de limitação à livre circulação de mercadorias quando não é eficiente a defesa do consumidor comunitário. Uma vez ciente de tal risco, principalmente se o indivíduo já sofreu esse problema, ele pensará um pouco antes de comprar uma mercadoria fora do território de seu país. Bem se sabe que não adiantam normas materiais concessoras de direitos se faltam as processuais garantidoras dos mesmos. Um contrato não executado ou mal executado resulta em um conflito. Em não havendo procedimentos capazes de solucioná-lo, a tendência é aumentar os casos de não execução, o que, em algum tempo, afetará o funcionamento do mercado. Mas, se existirem procedimentos adequados e eficazes à resolução de tais questões, restará incentivada a execução espontânea das obrigações contratuais e, por conseguinte, assegurado o progresso do mercado comum almejado.

Relata o Livro Verde de 1993, o qual trata do acesso dos consumidores à Justiça e solução dos conflitos concernentes, que os países europeus têm esmerado-se em facilitar a defesa do consumidor, tornando-a mais acessível a todos. Para tanto, de um modo geral, o processo judicial aplicável tem sido simplificado e adotados processos extrajudiciais.

No tocante à simplificação dos processos judiciais há que se mencionar a reforma de alguns Códigos de Processo Civil¹⁷, a fim de obter maior eficácia e celeridade dos procedimentos de pacificação de conflitos de pequeno valor, bem como a criação de procedimentos específicos (os quais primam por uma tentativa prévia de conciliação das partes) para a solução dos conflitos de pequeno valor derivados das relações de consumo. Exemplo dessa última afirmação é o caso da Irlanda, onde, em dezembro de 1991 foi estabelecido um procedimento específico para solucionar conflitos de pequeno valor em matéria de consumo.

O conflito de pequeno valor, na Irlanda, é definido como aquele interposto por um consumidor contra um fornecedor relativamente a qualquer bem ou serviço que não ultrapasse

¹⁷ É o caso da Bélgica (Lei nº de 3 de agosto de 1992), Itália (Lei nºs 353 de 26 de novembro de 1990 e 374 de 21 de novembro de 1991) e Alemanha (Lei nº de 11 de janeiro de 1993).

certo valor pecuniário e que seja regulado pela Lei Irlandesa de aluguel com opção de compra (Irish Hire Purchase Law) ou um litígio gerado pela infração de um contrato de arrendamento.

Cada Tribunal de Distrito (District Court) tem um Secretário, o qual tem por atribuição específica aplicar e supervisionar o procedimento. Então, proposta a demanda pelo consumidor, o Secretário recebe e comunica ao demandado, o qual pode manifestar seu desejo de acordo (findando-se o processo), manter-se silente ou se opor. Na segunda situação entender-se-á que o demandado aceita os fatos e, portanto, será emitida ordem de pagamento do *quantum* reclamado. Na última hipótese, o Secretário procurará solucionar a lide, podendo ouvir as partes e buscar a conciliação das vontades das mesmas. Em não sendo possível o acordo, então, a querela será encaminhada ao Tribunal do Distrito. Não há necessidade de advogado, sendo que o próprio Secretário relatará as alegações e os fatos ao juiz.

A adoção de meios extrajudiciais de resolução de conflitos, principalmente arbitragem, mediação e conciliação, tem, também, intensificado-se na busca de favorecer o acesso do consumidor à Justiça. Não há, entretanto, uniformidade: em cada Estado efetua-se de modo próprio a solução de controvérsias extrajudiciais em defesa do consumidor. Os litígios que podem ser objeto desses processos na maioria dos Estados-partes têm recebido enfoque setorial, já que normalmente derivam de iniciativas de um setor econômico determinado (bancos, seguros, telecomunicações, etc).

Na Bélgica foi adotada a arbitragem pelas organizações de consumidores, agências de viagens, lavanderias e vendedores de móveis, sendo, a decisão proferida, obrigatória para as partes. O consumidor que optar por iniciar esse procedimento deverá pagar uma importância proporcional ao litígio.

Na Dinamarca existe o *Conselho de Reclamações dos Consumidores* para a resolução de conflitos de pequeno valor. Trata-se, esse Conselho, de um órgão público administrativo composto por consumidores e empresários sendo, entretanto, presidido por um magistrado. A decisão não é obrigatória. Todavia, se não cumprida a controvérsia pode ser levada aos Tribunais. É procedimento pouco dispendioso, favorecendo aos consumidores de baixa renda, já que parte dos custos é paga pelo Conselho. O conflito é solucionado, em média, em seis meses.

Na Grécia foram criadas as *Comissões Locais de Conciliação*, compostas por um representante da Câmara de Comércio e um representante do Conselho de Advogados. Se não houver conciliação, a Comissão lança uma decisão, a qual, inobstante não seja obrigatória, será levada em conta pelo juiz quando do processo judicial.

Na Itália existem processos específicos de arbitragem para serviços de telecomunicações.

Na Espanha há um sistema de arbitragem específico para a resolução de conflitos de consumo (Sistema Arbitral de Consumo), o qual é gratuito (salvo despesas com peritos que deverão ser pagas por aquele que solicitar o exame) e funciona através das *Juntas Arbitrales de Consumo*, as quais foram constituídas por um acordo entre a Administração Central e as Administrações Autônomas e Locais. É um órgão permanente e que se ocupa, às vezes, de funções administrativas. As Juntas Arbitrais de Consumo são compostas por um representante das organizações dos consumidores e outro dos profissionais que se utilizam da arbitragem como instrumento de resolução de conflitos. As decisões têm força de sentença judicial.

Na França existem *Comissões de Endividamento Excessivo*, as quais buscam evitar a ocorrência de dificuldades derivadas do endividamento excessivo através de um mecanismo de conciliação.

Nos Países Baixos há as *Geschiliencommissies* que são comissões compostas por um representante dos empresários e um presidente neutro, sendo que a decisão é obrigatória às partes.

Em muitos países também há o chamado *Defensor do Povo (Ombudsmam)* ligado a setores específicos. É o caso da Bélgica, onde o *Ombudsmam* atua junto aos serviços públicos como telefone e correios, podendo, se entender necessário recorrer à arbitragem. Na Irlanda, o Defensor está ligado às instituições creditícias e securitárias (para litígios de pequeno valor em ambos os casos) e nos Países Baixos, às instituições bancárias pelos seguros de vida. Na Alemanha, o *Ombudsmam* está relacionado com os serviços bancários. Cada banco situado em tal país deve possuir uma *Oficina de Reclamações dos Clientes Consumidores* responsável pela solução dos conflitos entre a instituição bancária e o cliente. Se tal conflito não se resolver em um mês, então caberá ao *Ombudsmam* a pacificação do mesmo, sendo que sua decisão será obrigatória ao banco (mas não para o consumidor) se o conflito for de pequeno valor. Na Itália, o *Ombudsmam* também está ligado às instituições bancárias, sendo a decisão proferida obrigatória para o banco. É um procedimento gratuito. Em Portugal, algumas empresas criaram seus próprios *Defensores do Povo*, encarregando-os de receber e solucionar amistosamente as reclamações dos cliente.

Inobstante os avanços, a resolução de conflitos transfronteiriços derivados das relações de consumo na União Européia ainda é precária e encontra muitas dificuldades, uma vez que, para tanto, é adotado um sistema de normas determinantes da jurisdição competente.

Isso traduz-se na utilização de uma pluralidade não só de jurisdições, mas também de procedimentos, já que cada país tem seu ordenamento próprio. Então, conforme a jurisdição competente, por exemplo, a presença de advogado poderá ou não ser dispensada¹⁸ e o processo poderá ou não ser oral¹⁹. Mas, além dessas, existem, ainda, outras dificuldades como a comunicação e, conseqüentemente, a tradução dos atos praticados entre os países envolvidos na querela e a execução da sentença, a qual, antes deverá ser reconhecida naquele país em que deverá ser cumprida, bem como os prazos processuais que, não raras vezes, são exíguos. Ainda, a tentativa prévia de conciliação que em alguns países é obrigatória²⁰ restaria prejudicada, já que, por exigir a presença de ambas as partes, implicaria em gastos com a viagem para pelo menos uma delas, a qual teria que se deslocar algumas vezes do seu país até aquele que é sede do litígio, e, também, a faculdade de não recorrer a advogados deixaria de existir por causa da complexidade do conflito. Tudo isso denota altos custos para o consumidor que, via de regra, não dispõe de recursos econômicos suficientes ou que, inobstante os tenha, acredita não valer a pena lutar por seu direito, uma vez que o *quantum* que será gasto é desproporcionalmente superior ao prejuízo. (E, nesse último caso, também se encaixam os fornecedores). Tendo isso em vista o Livro Verde (susso mencionado) afirma a necessidade da adoção de mecanismos extrajudiciais para a resolução de conflitos não só intrafronteiras, mas também transfronteiriços, inclusive contando com a intervenção de

¹⁸ Na Alemanha, Grécia, Espanha, Itália, Países Baixos, Portugal e Inglaterra, por exemplo, é dispensada a presença de advogados para litígios de pequeno valor. Contudo, a definição de pequeno valor altera-se de país para país, mesmo porque adotam moedas variadas, as quais, por óbvio, têm cotações diferentes. Já na Bélgica, a presença de advogados no processo tem importância bastante para que fosse criado um *Centro de Advogados* especializado em Direito do Consumidor, a fim de diminuir os custos de um processo, inclusive com honorários advocatícios, para os litígios de pequeno valor.

¹⁹ Na Grécia e Espanha, por exemplo, o processo é oral para a resolução de litígios de pequeno valor. Nesse mesmo caso, nos Países Baixos, o ofendido pode escolher em fazer sua defesa oralmente ou por escrito. Já, na França, o processo derivado das relações de consumo deverá ser por escrito. Inclusive, quando uma obrigação contratual não é realizada, na qual o ofendido poderá requerer ao juiz, por simples petição escrita o cumprimento de tal obrigação.

²⁰ Na Itália, por exemplo, o juiz ao conhecer da lide, antes de receber as provas, deve buscar a conciliação das partes. Se porventura não lograr êxito então aceita as provas, instaurando, efetivamente o processo judicial. Nos Países Baixos e na Grécia é facultado ao juiz tentar conciliar as partes previamente.

reguladores (*Ombudsmam*). Sugere, também, a livre circulação das ações repressivas de práticas ilícitas em matéria de consumo para que haja, posteriormente, harmonização das mesmas criando, portanto, o procedimento comunitário pertinente. Interessante observar que se tal medida for adotada, então, falar-se-á, para o bom funcionamento de um mercado comum, na necessidade de garantir seis liberdades (e não cinco), a saber, a livre circulação de pessoas, capitais, serviços, mercadorias, concorrência e ações jurídicas de defesa do consumidor²¹

A livre circulação transfronteiras de instrumentos processuais (típicos do direito interno de cada país) também seria benéfica à resolução de conflitos coletivos transfronteiriços. É recente nas doutrinas internas dos países a noção de interesse coletivo. Surgiu quando se percebeu a existência de interesses cujo alcance era maior que o dos direitos individuais, todavia, menor que os interesses gerais, cuja legitimidade para propor defesa é de órgãos como o Ministério Público.

Alguns países confiam a legitimidade para a defesa do consumidor à autoridade administrativa autônoma ou independente, como o Reino Unido, a Dinamarca, a Irlanda. Outros confiam tal legitimidade a organizações de consumidores, como a Alemanha, a Grécia, a Espanha, a França, a Itália, os Países Baixos e Portugal. Por fim, há aqueles que confiam às organizações de consumidores e uma autoridade administrativa como, por exemplo, a Bélgica.

Embora existam as diferenças supra citadas são unânimes as legislações quanto à determinação do objeto de tais ações, qual seja, buscar a coibição de práticas ilícitas ou desleais. Já, quanto à definição do que seja prática ilícita ou desleal há divergências, porquanto há legislações que a definem de forma geral e abstrata bem como aquelas que elencam exaustivamente as práticas que devem ser entendidas como tal.

Em âmbito comunitário o assunto é recente, de modo que ainda não há solução para a questão, mesmo porque inexistente qualquer previsão acerca dos mecanismos de defesa em massa de consumidores em conflitos transfronteiriços.

A União Européia, primando sempre pelo seu progresso, portanto, entende como passo primordial a defesa do consumidor comunitário, ou seja, aquele que, embora originário de um país, faz compras noutro proporcionando a efetiva circulação de mercadorias. Como exposto, muito tem sido feito, mas, ainda não fora encontrada a fórmula ideal para oferecer a

²¹ Interessante que a livre circulação de ações de proteção sejam não só do consumidor, mas também dos trabalhadores, comerciantes (contra concorrência desleal), etc.

segurança adequada ao consumidor. Por certo, com o avanço notório que tem alcançado esse grupo econômico, a cada dia que passa mais perto fica aquele em que se alcançará a descoberta da tal fórmula ideal, de modo a garantir o sucesso do futuro almejado no Velho Continente, traduzido pela conquista da Confederação formada pelos países europeus.

3. A DEFESA DO CONSUMIDOR NO MERCOSUL

3.1. Linhas Históricas E Conceituais Sobre O Mercosul

É sonho antigo a união econômica dos países da América Latina. Muito já se discutiu e fez em prol dessa idéia.

Hoje, parece que o Mercosul avança com sucesso à sua efetiva concretização²² e, conseqüentemente, à realização do sonho de um mercado latino-americano sem fronteiras. Todavia, outras tentativas existiram e, embora sem êxito, foram muito importantes, porquanto significaram precioso aprendizado a favor da boa evolução do atual Mercado Comum do Sul.

²² A expressão *efetiva concretização* vem traduzir a realidade do Mercosul hoje. Isso porque o caminho a ser trilhado ainda é longo e com muitos obstáculos a serem vencidos.

Um processo de integração econômica entre países compõe-se de cinco fases, conforme sugere Maristela Basso (*In*: <http://oriom.ufrgs.br/mestredir/acomunit.htm>), a saber:

livre comércio: ocorre com a redução e/ou eliminação das restrições tarifárias e não-tarifárias proporcionando a livre circulação transfronteiriça de mercadorias;

união aduaneira: alia ao livre comércio o estabelecimento de uma tarifa externa comum;

mercado comum: é a união aduaneira somada à livre circulação dos bens, serviços, pessoas e capitais e à estipulação de normas comuns sobre concorrência;

união econômica e política (há autores, como Elizabeth Accioly (1996:30) que denominam essa fase de "*união econômica e monetária*", considerando-a como a última do processo de integração): soma ao mercado comum um sistema monetário e político comuns;

confederação: adiciona à união econômica e política, a unificação dos direitos civil, comercial, administrativo, etc. No momento não há grupo econômico que tenha alcançado essa fase.

O Tratado de Assunção, em seu artigo 1 afirma que "os Estados-Partes decidem construir um *Mercado Comum*, que deverá estar estabelecido a 31 de dezembro de 1994 ..." (não há grifo no original).

Atualmente, o Mercosul é uma união aduaneira, ou seja, está a um passo do que realmente espera ser: um mercado comum. Todavia, essa fase há de ser alcançada com segurança, e, por conseguinte, ainda demora, já que, para tanto, há, muito que se fazer, por exemplo, harmonizar as legislações dos países-membros em setores específicos, como, a defesa do consumidor, a defesa do trabalhador, etc.

Algumas das mais importantes tentativas de formação de um bloco econômico na América Latina foram a ALALC e a ALADI.

A ALALC (Associação Latino-Americana de Livre Comércio) foi criada em dezoito de fevereiro de 1960, através do Tratado de Montevidéu. Tinha como membros: Argentina, Brasil, Paraguai, Uruguai, Chile, México, Peru, Colômbia, Equador, Venezuela e Bolívia, ou seja, o equivalente a noventa e cinco por cento do total territorial da América Latina, bem como noventa e oito por cento de sua população da época.

A ALALC tinha como meta principal a implantação de um mercado comum entre seus membros. Para tanto, então, era estimulada a industrialização e diversificação das economias de seus signatários e, também, o fim da dependência dos mesmos em relação aos países desenvolvidos.

Todavia, esse grupo econômico não logrou êxito. A instabilidade financeira e política dos Estados-partes propiciou o endividamento dos mesmos no BID (Banco Internacional de Desenvolvimento), favorecendo a proliferação da política norte-americana *Aliança para o Progresso*. Essa política incentivava as relações bilaterais entre os EUA e os países-membros da ALALC, porquanto favorecia o estabelecimento de vínculos e obrigações para esses em troca da *ajuda* que aquele concederia. Era a política da *América para os americanos*, a qual fomentava políticas individualistas em detrimento das integracionistas, como, por exemplo, o excesso de protecionismo à produção nacional²³ através de elevadas taxas e de boicotes dos acordos internacionais.

Também contribuíram para o insucesso da ALALC problemas com a realização de alguns dos programas propostos pelo Tratado de Montevidéu. Bom exemplo é o programa de complementação setorial industrial, o qual não pode ser executado. Isso porque não havia nos países-membros um parque industrial completo, o que acabou por provocar uma concorrência incontrolável e, também, considerável desnível no desenvolvimento de seus membros.

²³ Consoante Florêncio e Araújo (1996:35), a ALALC foi instituída no momento em que as economias latino-americanas se industrializavam apoiadas no *processo de substituição de importações*, que, basicamente, significou maiores barreiras tarifárias e não-tarifárias às importações para incentivar o incremento da produção interna. Tal processo atingiu diferentes graus de sucesso em cada país, sendo no Brasil o maior. Isso porque a política governamental adotada era de investir maciçamente na indústria de base e em infra-estrutura. O Brasil, ao contrário dos outros países, realmente conquistou um parque industrial produtivo diversificado e competitivo.

Consoante Guido Soares (1991:19), além desses, mais um fator foi relevante para o fracasso do grupo econômico em tela, qual seja, a falta de supranacionalidade²⁴ de suas normas. Afirma o autor que *“as normas editadas pela ALALC dependiam, em tudo, da aceitação e da internalização na legislação doméstica das partes contratantes, estas, além de serem Estados com concepções inarredáveis da soberania nacional, eram Estados dominados por sistemas ditatoriais onde muito dificilmente qualquer política de longo alcance poderia ser implementada”*.

Entretanto, *“o fracasso da ALALC, como estratégia de livre comércio não deve significar uma condenação em massa da idéia integracionista que lhe deu origem. Em todo caso, serviu de marco para experiências deste mesmo teor que permitiram avançar no amadurecimento de um projeto que haveria de culminar, muitos anos mais tarde, na constituição de um mercado comum dos países do Cone Sul”*. (LIPOVETZKY,1994:48)

Inobstante a falta de êxito da ALALC, o sonho de integração econômica latino-americana persistiu. Em fins da década de setenta os membros da ALALC começaram a discutir um novo tratado, o qual originaria a ALADI. De acordo com Lima Florêncio e Fraga Araújo (1996:36) a época era favorável, porquanto estava ocorrendo a redemocratização dos países latino-americanos conferindo-lhes estabilidade e levando os Governos a estreitarem os laços com seus vizinhos latinos. Ainda no mesmo período promovia-se a diversificação da produção industrial (principalmente no Brasil, Argentina e México), possibilitando maior complementaridade das economias e a redução de barreiras alfandegárias e aumentando, pois, efetivamente o comércio. Foi nesse contexto que em doze de agosto de 1980 instituiu-se, através do Tratado de Montevideu, a Associação Latino-Americana de Integração, a ALADI.

A ALADI tinha como membros aqueles mesmos países que integravam a ALALC e, de forma indireta, reconhecia ser continuidade da mesma (SOARES, 1991:23). Sua meta era a instituição a longo prazo de um mercado comum latino-americano. Ao contrário da ALALC, a ALADI permitia e estimulava a celebração de acordos de alcance parcial, ou seja, entre alguns de seus membros.

A ALADI não logrou o êxito esperado. O próprio tratado constitutivo apresentava

²⁴ Pela ausência do caráter de supranacionalidade na ALALC, Guido Soares (1991:17) define-a assim: *“na verdade a ALALC não passava de uma organização com meros vínculos associativos e de simples coordenação entre políticas comerciais de Estados associados, em grau limitado de institucionalização”*.

falhas comprometedoras como, segundo Guido Soares (1991:27-8), a falta de definição de suas metas, dos mecanismos de negociação da transformação dos acordos de alcance parcial em acordos de alcance regional (englobando todos os países-partes da ALADI), bem como seu enfoque exageradamente comercialista. Essa última falha marca a irrisória atenção dispensada pelo legislador da ALADI a certos setores econômicos regionais “*como as integrações físicas (pontes internacionais, rodovias transnacionais...)*” (SOARES, 1991:28). O Tratado de Montevideo ainda pecava por não conceder supranacionalidade a seus órgãos e normas, de modo que as decisões tomadas no âmbito da ALADI eram eivadas de fragilidade, sem força para se impor aos Estados-membros. O mesmo autor afirma (1990:27) que também foi importante para o insucesso da ALADI a segunda crise do petróleo (1978-1980), porquanto causou a elevação das taxas de juros nos empréstimos internacionais, tanto em instituições financeiras privadas quanto em bancos internacionais, gerando a chamada *crise do endividamento externo da América Latina*. A fim de superar essa crise a América Latina foi obrigada a adotar políticas recessivas para produzir excedentes comerciais e obter, conseqüentemente, a redução das importações no interior da ALADI. Isso fez com que todos os países signatários voltassem-se às relações comerciais com países de moedas fortes e, pois, fora da região, no afã de gerar superávites comerciais. Mas, “*a maior crítica que se pode fazer à ALADI é quanto ao seu caráter exclusivamente diplomático, de relações interestatais, onde inexistente espaço para indivíduos nem para empresas privadas da região, que, na verdade são os interessados e ao mesmo tempo, os agentes da integração regional. Não só os importantes aspectos de livre movimento de pessoas, empresa, de capitais privados da região e de formas comunitárias de organização empresarial, estão ausentes das preocupações do Tratado instituidor da ALADI, como, o que é mais grave, inexistente qualquer foro onde possam aqueles interessados expressar suas vontades e fazer sentir suas reivindicações; isto posto, continua a ALADI repetindo o modelo de integração econômica regional, onde o único agente é o Estado, numa realidade do mundo, onde o intervencionismo estatal tem mostrado sua ineficácia*”(SOARES, 1991:28).

Após a ALADI foi criado o Mercosul, derivado de uma série de negociações entre Brasil e Argentina, as quais se iniciaram, ainda, no âmbito da ALADI. Em 1985 foi firmado o PICAB (Programa de Integração e Cooperação Econômica entre o Brasil e a Argentina) e a Declaração de Iguazu. Em 1986 foi assinada a Ata da Amizade Argentina-Brasil, bem como fora criado o PICE (Programa de Integração e Cooperação Econômica) através da Ata de Integração Argentina-Brasil que tinha por objetivo incrementar o comércio em setores-chaves

entre os membros. Em 1988 foi assinado o Tratado de Integração, Cooperação e Desenvolvimento, o qual previa a formação de um Mercado Comum entre os dois países ora em tela através da (a) eliminação de barreiras ao comércio em geral; (b) adoção de uma tarifa externa comum e, também da, (c) coordenação de políticas macroeconômicas. Por fim, em 1990 foi assinada a Ata de Buenos Aires, na qual se fixou prazo para a criação efetiva do Mercado Comum. Nessa época Paraguai e Uruguai negociaram sua adesão ao Mercado Comum resultando, pois, a união dos quatro países, em 1991, no Tratado de Assunção e, conseqüentemente, no Mercosul.

“Esse caminho percorrido desde 1960 nos permitiu perceber que o MERCOSUL está apoiado sobre uma base triplíce: jurídica, política e econômica. A base jurídica é representada pela ALADI na forma de um Acordo de Complementação Econômica entre Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai, e obedece a todos os princípios e normas daquela Associação. A base política consiste no processo de redemocratização, vivido pelos quatro países na década de 80, e no empenho de seus mais altos mandatários, ao longo dos anos, em criar e estimular um processo de integração. E a base econômica é configurada pela crescente diversidade e capacidade produtiva das quatro economias.” (FLORÊNCIO, 1996:37).

O Mercosul foi criado através do Tratado de Assunção, o qual foi celebrado em 26 de março de 1991 e entrou em vigor, formalmente, em 29 de novembro de 1991. Esse tratado estabelece como objetivo²⁵ ²⁶ a constituição de um Mercado Comum entre os quatro signatários, implicando o mesmo em:

a) livre circulação de bens, serviços e fatores de produção através, principalmente, da

²⁵ Consoante o preâmbulo do Tratado de Assunção, o objetivo do Mercosul é ampliar os mercados nacionais através do processo integracionista como forma de buscar o desenvolvimento científico e tecnológico dos signatários, modernizando suas economias a fim de ampliar a oferta e qualidade de bens e serviços e, conseqüentemente, melhorar as condições de vida de seus habitantes.

²⁶ Inobstante afirmar-se que o objetivo do Mercosul é o alcance de um mercado comum entre seus signatários, Marcos Simão Figueiras (1996:25) assevera que há “disposições no referido instrumento [Tratado de Assunção] que indicam a possibilidade de chegar a etapas mais ambiciosas. Nessa direção, o preâmbulo do Tratado reafirma a vontade política dos Estados-partes de deixar estabelecidas as bases para uma “união cada vez mais estreita entre seus povos” e seu artigo 18 prevê a determinação de uma estrutura institucional definitiva dos órgãos do Mercado Comum, antes de seu estabelecimento, com atribuições específicas e um sistema de adoção de decisões”.

eliminação das restrições tarifárias e não-tarifárias;

b) estabelecimento de uma tarifa externa comum e, também, a adoção de uma política comercial comum em relação a terceiros Estados ou grupos econômicos;

c) coordenação de políticas macroeconômicas e setoriais entre os Estados-partes para assegurar as condições adequadas de concorrência entre os mesmos;

d) harmonização das legislações internas dos signatários nas áreas necessárias a fim de viabilizar o real desenvolvimento do processo integracionista.

Com o Tratado de Assunção iniciou-se a fase de transição, na qual os signatários empenharam-se em criar as condições necessárias ao posterior estabelecimento do Mercado Comum. Essa fase encerrou-se em 1994 quando, com a assinatura do Protocolo de Ouro Preto (POP), deu-se início à outra fase, a saber, a implementação de uma união aduaneira. Tal protocolo institucionalizou o Mercosul, porquanto estabeleceu a sua personalidade jurídica de Direito Internacional. Isso posto, *“pode-se dizer que o Mercosul é, hoje, um projeto de mercado comum, encontrando-se na fase inicial da implantação de uma união aduaneira. Isso não diminui a sua importância. Apenas é necessário que se tenha essa consciência, pois não se podem exigir, nessa etapa do processo, todos os resultados que só serão obtidos após uma longa e árdua caminhada”* (RODRIGUES, 1997:25).

Atualmente, consoante o Protocolo de Ouro Preto, o Mercosul compõe-se dos seguintes órgãos:

a) Conselho do Mercado Comum: é o órgão político, sendo responsável pela **“condução política do processo de integração e a tomada de decisões para assegurar o cumprimento dos objetivos estabelecidos pelo Tratado de Assunção e para lograr a constituição final do mercado comum.”** (artigo 3, POP). Esse órgão é composto pelos Ministros das Relações Exteriores e da Economia ou Fazenda;

b) Grupo Mercado Comum: é o órgão executivo, responsável pela execução dos objetivos do Mercosul. É formado por representantes dos Ministérios das relações Exteriores, Ministérios da Economia ou Fazenda e dos Bancos Centrais. Esse órgão é auxiliado por Subgrupos de Trabalho, sendo que a cada um desses cabe o desempenho de atividades em setores determinados;

c) Comissão de Comércio do Mercosul: é, também, órgão executivo, sendo auxiliar do Grupo Mercado Comum. É responsável pela administração dos instrumentos de política comercial e é formado por Ministros das Relações Exteriores. Esse órgão é auxiliado por Comitês Técnicos, competentes para desempenhar funções em áreas determinadas, como a defesa do consumidor,

assuntos aduaneiros, etc;

d) Comissão Parlamentar Conjunta: “**é o órgão representativo dos Parlamentos dos Estados Partes no âmbito do Mercosul**” (artigo 22, POP). É encarregado de auxiliar o processo de harmonização das legislações e acelerar os processos legislativos de cada país necessários à vigência das normas do Mercosul. É formado por representantes dos Parlamentos Nacionais designados pelos mesmos;

e) Foro Consultivo Econômico-Social: “**é o órgão de representação dos setores econômicos e sociais**” (artigo 28, POP). É formado por representantes dos setores empresariais, sindicatos e entidades da sociedade civil para discussão de temas vinculados ao Mercosul bem como pela apresentação de propostas (FLORÊNCIO, 1996:71);

f) Secretaria Administrativa do Mercosul: é órgão de apoio operacional, sendo “**responsável pela prestação de serviços aos demais órgãos do Mercosul**” (artigo 31, POP). É comandada por um Diretor, que é um nacional de um dos países signatários eleito pelo Grupo Mercado Comum e designado pelo Conselho do Mercado Comum.

O Protocolo de Ouro Preto também estabeleceu as fontes jurídicas do Mercosul (artigo 41). São elas: “**I - Tratado de Assunção, seus adicionais ou complementares; II - os acordos celebrados no âmbito do Tratado de Assunção e seus protocolos; III - as Decisões do Conselho do Mercado Comum, as Resoluções do Grupo Mercado Comum e as Diretrizes da Comissão de Comércio do Mercosul, adotadas desde a entrada em vigor do Tratado de Assunção**”.

Mas, inobstante expressas as fontes jurídicas do Mercosul, é discutível a existência de ordem jurídica nesse grupo econômico. De acordo com Elizabeth Accioly (1996:98) “*anteriormente ao Protocolo de Ouro Preto - POP, havia dúvidas quanto à obrigatoriedade das normas emanadas pelos órgãos com capacidade decisória (Conselho e Grupo Mercado Comum), posto que o Tratado de Assunção não dispunha taxativamente quanto à obrigatoriedade das Decisões e Resoluções. Porém, o Protocolo de Ouro Preto, de 17 de dezembro de 1994, veio sanar definitivamente este problema, com a instituição de um direito derivado, ao dispor que os órgãos com capacidade decisória (o Conselho, o Grupo Mercado Comum e a Comissão de Comércio do Mercosul), manifestar-se-ão mediante decisões, resoluções e diretrizes, respectivamente, sendo tais normas obrigatórias para os Estados-partes. Diante disso, dúvida não há de que o Tratado de Assunção, o Protocolo de Brasília, o Protocolo de Ouro Preto (direito originário), as decisões, resoluções e diretrizes ou diretivas (direito derivado), formam um ordenamento jurídico, com suas próprias fontes (art.41 e 42,*

POP), dotado de órgãos e procedimentos aptos para emití-las, interpretá-las e para constatar os casos de incumprimento e violações”.

Kelsen (1991:34) conceitua ordem jurídica como “*um sistema de normas cuja unidade é constituída pelo fato de todas elas terem o mesmo fundamento de validade. E o fundamento de validade de uma ordem normativa é (...) uma norma fundamental da qual se retira a validade de todas as normas pertencentes a essa ordem*”. O mesmo autor (1991: 211-2) define a norma fundamental como “*a criação jurídica e pode, nestes termos, ser designada como constituição no sentido lógico-jurídico, para a distinguir da Constituição em sentido jurídico-positivo. Ela é o ponto de partida de um processo: do processo da criação do Direito positivo. Ela própria não é uma norma posta pelo costume ou pelo ato de um órgão jurídico, não é uma norma positiva, mas uma norma pressuposta, na medida em que a instância constituinte é considerada como a mais elevada autoridade e por isso não pode ser considerada como recebendo o poder constituinte através de uma outra norma, posta por uma autoridade superior*”.

Dessa forma, resta, realmente duvidosa, a existência de uma ordem jurídica no Mercosul, porquanto não há que se falar em uma norma fundamental comum. A rigor, por certo, pode-se afirmar que a vontade política dos países signatários faz as vezes de uma norma fundamental; todavia, é essa vontade política eivada de individualismo e de interesses protecionistas, principalmente, em relação à soberania por parte de cada Estado. Isso faz com que a ordem jurídica existente no Mercosul dependa de internalização nos países-membros para que tenha eficácia e esse processo é moroso, burocrático e atrelado ao ordenamento jurídico nacional, de modo a faltar autonomia às *leis mercosulianas*. Tanto é assim, que inclusive não existe um *tribunal supranacional*, o que significa a possibilidade de aplicação das normas do Mercosul de forma divergente. Isso porque as palavras, por serem vagas e ambíguas, dão ensejo a várias interpretações. Além do mais a cada juiz é dada a faculdade de interpretação e desse processo podem resultar vários produtos. “*O Direito a aplicar forma (...) uma moldura dentro da qual existem várias possibilidades de aplicação, pelo que é conforme ao Direito todo ato que se mantenha dentro deste quadro ou moldura, que preencha esta moldura em qualquer sentido possível (...) Sendo assim, a interpretação de uma lei não deve necessariamente conduzir a uma única solução como sendo a única correta, mas possivelmente a várias soluções que - na medida em que apenas sejam aferidas pela lei a aplicar - têm igual valor, se bem que apenas uma delas se torne Direito positivo no ato do órgão aplicador do Direito - no ato do Tribunal especialmente.*” (KELSEN, 1991:366) Não

bastasse esse leque de possibilidades de interpretações de uma norma, ainda na solução de controvérsias privadas será aplicada a lei nacional do país designado competente pelos Protocolos ou acordos pertinentes. Tal fato agrava ainda mais a diversificação de soluções a serem aplicadas a casos bastante semelhantes, de modo que a um indivíduo *mercosuliano* poderá ser concedido um direito e a outro negado. A inexistência de um *tribunal comunitário* inviabiliza, portanto, a harmonização da legislação dos países do Mercosul e dificulta, sobremaneira, uma possível autonomia das normas comuns do Mercosul em relação às leis domésticas de cada Estado-parte.

Deisy Ventura (1996:76) afirma que se se entender ordem jurídica comunitária como “o sistema de regras que guardam entre si apenas relações de fundamentação ou derivação, poderia deduzir-se a existência de um ordenamento comum no MERCOSUL, cujo liame opera-se pelo Tratado Constitutivo, acordos complementares e decisões dos organismos autônomos, todos e em tudo que forem incorporados às ordens jurídicas nacionais. (...) Por outro lado, na ‘*acepção comunitarista*’, que concebe a ordem comunitária como resultado do duplo fenômeno de autonomia e de hierarquização, resta patente a inexistência de um ordenamento comum no MERCOSUL”.

Assim, não há que se falar, em âmbito de Mercosul, em Direito Comunitário, mas sim, em Direito da Cooperação, porquanto “as regras que existem em torno do bloco não apresentam indícios da formação de sistema, sobretudo pela ausência de poder de sanção originado de disposição coletiva. Trata-se tão somente de normas incorporadas ao ordenamento pátrio com origem nos Tratados” (VENTURA, 1996:125).

O Direito da Cooperação é despido de supranacionalidade, de autoaplicabilidade, já que se preocupa em defender os interesses individuais harmonizando-os se necessário. Isso significa que predomina, nesse direito, o regime da negociação entre os signatários, cuja decisão acordada será aplicada pura e exclusivamente por iniciativa dos mesmos sem que haja, pois, um processo ou órgãos competentes para desempenhar tal tarefa. É que a criação do chamado Direito da Cooperação não se deve a um órgão comunitário legiferante, mas sim, à absorção das leis emanadas dos órgãos competentes (no caso do Mercosul, são eles: Conselho do Mercado Comum, Grupo Mercado Comum, Comissão de Comércio do Mercosul) pelos Estados-membros, via processo legislativo de internalização. Então, para que as normas próprias do Mercosul tenham eficácia deverão ser aprovadas e inseridas no ordenamento

doméstico de cada país²⁷.

Por fim, o Direito da Cooperação tem caráter de Direito Internacional Público, inobstante componha-se também de regras de Direito Internacional Privado.

3.2. O Consumidor E O Mercosul Atualmente

O Mercosul é, hoje, um bloco econômico que busca vencer obstáculos e solidificar-se. Seu espelho tem sido, de certa forma, a União Européia e a trajetória da mesma. A partir de tal modelo, então, o Mercado Comum do Sul procura evitar os erros já conhecidos e corrigir os erros sem antecedentes. É assim que a história *mercosuliana* vem sendo escrita.

A defesa do consumidor no Mercosul é, ainda, deficitária. Muito pouco tem sido feito a esse respeito e, até mesmo, é um assunto que tem recebido pouca atenção dos estudiosos. Todavia é, essa, uma crítica que, por hora, inobstante verdadeira, é descabida. Isso

²⁷ Especificamente no Brasil a internalização da norma internacional dar-se-á através de processo específico.

No caso de tratados e protocolos, primeiro haverá a negociação entre os países culminando em um documento assinado pelo representante do Poder Executivo de cada signatário. Após, esse documento no Brasil será exposto ao Congresso Nacional que o discutirá e aprovará (podendo, em alguns casos, suprimir reservas ou apresentar sugestões das mesmas, as quais serão analisadas pelo Presidente da República que, entendendo por bem adotá-las promoverá novas negociações com os signatários a respeito do assunto. Quando aprovado pelo Congresso Nacional será publicado no Diário Oficial da União e no Diário do Congresso Nacional. Vencidas essas etapas, então, haverá a ratificação pelo Presidente da República, com a subsequente troca ou depósito dos instrumentos de ratificação, conforme disposto pelos Estados-partes e, por fim, o registro do Documento na ONU. Nesse momento, as normas já poderão ser exigidas do Brasil em âmbito externo. Todavia, em âmbito interno só será exigível após a promulgação de tais regras pelo Presidente da República através de Decreto publicado no Diário Oficial da União.

Já quanto aos acordos executivos e decisões tomadas no âmbito do Mercosul, consoante Araminta de Azevedo Mercadante (1996:483), basta, para terem validade em âmbito interno no Brasil, necessário que sejam publicados no Diário Oficial pela Divisão de Atos Internacionais do Itamarati, após autorização do Ministro das Relações Exteriores.

porque recente a formação do Mercosul, constituindo-se, pois, em um bloco que ainda engatinha preparando-se para dar os primeiros passos. Não restam dúvidas, portanto, de que há muito que se vencer e fazer. A proteção do consumidor é, sim, uma das bandeiras que devem ser erguidas e veementemente defendidas.

Atualmente, existe muito pouco em termos de legislação comum do Mercosul respectiva ao assunto trazido à baila. O Tratado de Assunção não dispõe nada acerca do consumidor e sua defesa. Apenas, em seu preâmbulo reconhece a “*necessidade de promover o desenvolvimento científico e tecnológico dos Estados-Partes e de modernizar suas economias para ampliar a oferta e a qualidade dos bens e serviços disponíveis, a fim de melhorar as condições de vida de seus habitantes*”.

Existem, também, algumas Resoluções do Grupo Mercado Comum, as quais, em sua grande maioria, buscam garantir a qualidade de alguns produtos e também a apresentação de informações acerca do produto no rótulo do mesmo. São exemplos as Resoluções n.º 15/94 que trata da identidade e qualidade do mel; n.º 21/94, que fala de como deve ser a declaração dos aditivos na lista de ingredientes; n.º 70/93, identidade e qualidade da manteiga; n.º 98/94, a respeito da identidade e qualidade do alho; etc.

As Resoluções do Grupo Mercado Comum, de um modo geral, caracterizam-se por favorecerem ao consumidor no tocante à defesa da sua saúde, bem como no que se refere à segurança no manuseio da mercadoria. Contudo, a grande e real preocupação espelhada nessas normas é a harmonização das exigências dos países membros relativamente a alguns produtos, eliminando os obstáculos não-tarifários e, por conseguinte, favorecendo a livre circulação de mercadorias por todo o território *mercosuliano*²⁸.

²⁸ A preocupação direta das Resoluções em favorecer a livre circulação de mercadorias é facilmente apreendida. As Resoluções infra transcritas podem bem ilustrar essa afirmação:

“MERCOSUL/GMC/RES N. 21/94

DECLARACIÓN DE LOS ADITIVOS EN LA LISTA DE INGREDIENTES

(...)

CONSIDERANDO:

Que es necesario especificar la forma de declarar los aditivos alimentarios en la lista de ingredientes correspondiente a la rotulación de alimentos envasados que se indica en el Anexo;

Que éste Reglamento Técnico complementa la Resolución n. 36/93 del GMC;

Que es necesario facilitar el comercio inter y extra MERCOSUR; (não há grifo no original)

EL GRUPO MERCADO COMUM RESUELVE:

Art. 1. Apruébase la forma de declaración de los aditivos alimentarios en la lista de ingredientes

Foram emitidas algumas Resoluções que em seu título trazem a expressão *consumidor*, motivo pelo qual foram consideradas mais diretamente relacionadas com a defesa do consumidor, conforme afirma Finatti (1996:133). Dessas, enquanto exemplo pode-se citar a Resolução n.º 94/94, a qual se intitula “*Concorrência. Consumidor. Conteúdo nominal de produtos em promoção (ofertas-vaies)*”. Todavia, o conteúdo dessas Resoluções encaixa-se perfeitamente ao comentário recém tecido.

De concreto, o que há realmente, em âmbito do Mercosul, relativo à defesa do consumidor é a Resolução 126/94, infra transcrita:

“MERCOSUL/GMC/RES 126/94

(...)

CONSIDERANDO

Que no processo de harmonização de legislações em curso no âmbito do Mercosul deve-se ter em conta o interesse de todos os agentes econômicos envolvidos;

Que esse processo de harmonização deve resultar em normas consentâneas com os padrões internacionais;

correspondiente a la rotulación de alimentos envasados que figura como anexo a la presente Resolución.

Art.2. Los Estados Parte pondrán en vigencia las disposiciones reglamentares y administrativas necesarias para dar cumplimiento a la presente Resolución a través de los siguientes organismos.

(...)”

“MERCOSUR/GMC/RES N. 23/94

RESIDUOS DE PLAGUICIDAS EN PRODUCTOS AGRICOLAS *IN NATURA*

(...)

CONSIDERANDO:

La necesidad de fijar los límites máximos de plaguicidas agrícolas en los productos: arroz, cebolla, frutilla, manzana, pera, papa, tomate.

Que la armonización de los límites máximos de residuos de plaguicidas *propenderá a eliminar los obstáculos que generan las diferencias nacionales existentes.* (não há grifo no original)

EL GRUPO MERCADO COMUM RESUELVE:

Art. 1. Aprobar el Reglamento Técnico sobre límites máximos de residuos (LMR) de plaguicidas establecidas para el comercio intra-regional MERCOSUR en; arroz, cebolla, frutilla, manzana, papa, tomate que figura como Anexo a la presente Resolución.

Art. 2. Los Estados Partes no podrán prohibir ni restringir la comercialización del producto que cumpla con lo establecido en la presente Resolución.” (não há grifo no original)

Que o Mercosul tem como um de seus objetivos a busca da inserção competitiva das economias dos Estados Partes no mercado mundial e que a adoção de normas de defesa do consumidor compatíveis com padrões internacionais contribui para esse propósito;

Que a Comissão de Defesa do Consumidor do Subgrupo de Trabalho n° 10²⁹ realizou avanços na elaboração de um regulamento comum para a defesa do consumidor no Mercosul, trabalho que requer continuidade a partir de primeiro de janeiro de 1995; e

Que enquanto não se aprovar um regulamento comum de defesa do consumidor, deve-se aplicar a legislação nacional vigente em cada país, de forma não-discriminatória.

O GRUPO MERCADO COMUM RESOLVE:

Art.1. Instruir a Comissão de Defesa do Consumidor a prosseguir em seus trabalhos destinados à elaboração de um regulamento comum para a defesa do consumidor do Mercosul a apresentar um projeto de regulamento ao GMC, em sua XVIII reunião ordinária, em meados do ano de 1995. O programa de trabalho, a ser desenvolvido pela Comissão de Defesa do Consumidor, com vistas à definição do regulamento comum para a defesa do consumidor como Anexo à presente Resolução.

Art. 2. Até que seja aprovado um regulamento comum para a defesa do consumidor no Mercosul, cada Estado Parte aplicará sua legislação de defesa do consumidor e regulamentos técnicos pertinentes aos produtos e serviços comercializados em seu território. Em nenhum caso, essas legislações e regulamentos técnicos poderão resultar na imposição de exigências aos produtos e serviços oriundos dos demais Estados Partes superiores aquelas vigentes para os produtos e serviços nacionais ou oriundos de terceiros países.”

Desde que essa Resolução foi editada não há notícias do regulamento único que ela determina seja estabelecido. O que surgiu foi o Protocolo de Santa Maria Sobre Jurisdição Internacional em Matéria de Relações de Consumo³⁰. Contudo mantém-se, esse Protocolo,

²⁹ Atualmente a defesa do consumidor é assunto da competência da Comissão de Comércio do Mercosul, através do Comitê Técnico n.7.

³⁰ Esse protocolo será comentado oportunamente (vide item 3.3 deste trabalho).

sem vigência, porquanto condicionado o início do processo de sua aprovação à instituição do Regulamento suso mencionado, conforme dispõe seu artigo 18. Dessa forma, por enquanto a defesa do consumidor tem sido praticada mediante a aplicação das regras internas de cada Estado-parte. Trata-se, essa solução, de uma medida bastante precária. Isso porque, entre os quatro signatários do Tratado de Assunção, o Brasil é o único que realmente tem um código de defesa do consumidor. A Argentina também tem lei específica à tutela do consumidor, entretanto, é, a mesma, um tanto quanto sucinta, se comparada com a brasileira. No Paraguai há apenas uma previsão constitucional especial para a defesa do consumidor e um projeto de lei pertinente. Por fim, no Uruguai não há lei específica ao tema em tela; em tal país, há, sim, lei coibidora da concorrência desleal.

O desnível na defesa do consumidor *mercosuliano*, de país-membro para país-membro, é gritante. É, pois, preocupante, porquanto enfraquece o bloco econômico. Afirma Cláudia Lima Marques (1994:98) que *“uma lei protetora dos interesses dos consumidores pode vir a restringir (ou dificultar) a entrada e o consumo de mercadorias e serviços oriundos de outros países do mercado comum, que não possuam nível de igual preocupação com a qualidade, informação e segurança dos produtos. Em outras palavras, um conjunto de normas legais dedicadas à tutela dos consumidores de um determinado país pode funcionar como barreira, neste caso barreira não-tarifária, à liberdade de circulação de produtos e serviços naquela zona de livre comércio e futuro mercado comum”*³¹. Inobstante já esteja, o Mercosul, na fase da união aduaneira, é atual a afirmação recém transcrita. Isso porque ainda se apresenta inexistente um instrumento próprio para a defesa do consumidor *mercosuliano*, muito embora existam Resoluções do Grupo Mercado Comum (como já mencionado) que buscam padronizar as exigências a fim de facilitar a circulação transfronteiras de mercadorias.

As normas de proteção ao consumidor, via de regra, ultrapassam as fronteiras do país em que vigem. É assim porque deverão ser respeitadas pelo fornecedor estrangeiro que deseja introduzir seu produto naquele mercado. Dessa forma, é essencial que, pelo menos, harmonizem-se as legislações pertinentes, garantindo um nível mínimo aceitável de proteção ao consumidor.

A harmonização de legislações consiste em um processo capaz de assemelhá-las de forma menos rigorosa que a uniformização. Pode ocorrer de duas formas, seja através da

³¹ O Código de Defesa do Consumidor brasileiro já sofreu acusações de ser barreira não-tarifária, conforme será comentado em momento oportuno.

adoção de normas capazes de extinguir as diferenças prejudiciais, seja através da eliminação das normas responsáveis pelas desigualdades. Já a uniformização consiste na adoção de normas idênticas por todos os países-membros.

O Comitê Técnico nº 7 da Comissão de Comércio do Mercosul tem empenhado-se em eliminar as diferenças entre as legislações concernentes dos signatários do Tratado de Assunção. A possibilidade de uniformização de tais leis tem sido motivo de inquietação frente à eventual diminuição da proteção concedida ao consumidor brasileiro. Cláudia Lima Marques (1997:301) afirma que se para a defesa do consumidor *mercosuliano* os quatro países-membros adotarem um texto uniforme, então ele *“representará uma lei nova e única para os quatro países, podendo até mesmo revogar em alguns pontos o Código de Defesa do Consumidor de forma a baixar o nível de proteção dos consumidores brasileiros. Isso porque o Uruguai e o Paraguai ainda não possuem legislação sistemática e abrangente de defesa do consumidor, da mesma forma a lei argentina de 1994 assegura um nível de proteção menor ao consumidor argentino do que o assegurado pela legislação brasileira.”* A mesma autora (1997:301) prossegue em seu pensamento afirmando que, de acordo com a experiência européia, *“não há espaço para leis uniformes, a não ser que mínimas, pois já está provado que a unificação de normas substanciais não prospera, ainda mais em um espaço econômico, como o Mercosul, onde não há um Tribunal judicial que detenha o monopólio da interpretação das normas comunitárias”*.

É, com certeza, preocupante para os brasileiros a unificação das normas. É algo que até seria muito bom se fosse a lei pátria tomada como base. Todavia, tais processos nunca adotam os extremos, e sim o meio termo, a fim de nivelá-los. Dessa forma, o que tem menos deve providenciar mais para atingir o exigido e o que tem mais deve ceder para igualar-se aos outros.

Não há que se pensar, também, que as regras do Mercosul, por serem especiais, aplicar-se-iam somente às relações transfronteiriças, mantendo-se ao consumidor brasileiro o nível protecionista atual nas relações sem elementos alienígenas, ou seja, entre produtor e consumidor brasileiro em solo doméstico. Imagine-se a confusão que isso causaria e a insegurança em que a sociedade viveria. Ademais, se assim fosse, a qual lei deveria respeitar o fornecedor argentino que viesse instalar-se no território brasileiro: seria a lei *mercosuliana* ou a brasileira? Eis porque, realmente, operar-se-ia a revogação de alguns direitos que os consumidores brasileiros têm atualmente, e, por conseguinte, verificar-se-ia a violação de direitos fundamentais do cidadão da República Federativa do Brasil.

A circulação transfronteiras de mercadorias não ocorre somente através de exportações e importações de fornecedor a fornecedor, como no caso do fornecedor uruguaio que exporta para o brasileiro para que esse repasse ao destinatário final do produto, qual seja, o consumidor. Mas, dá-se, também, através da venda direta ao consumidor domiciliado e nacional de outro país. Então, o turista uruguaio que vem ao Brasil e, aqui, faz compras, as quais leva consigo quando retorna ao Uruguai também promove a circulação transfronteiras de mercadorias, muito embora em bem menor escala que no primeiro caso. Inobstante não sejam essas as relações que mantenham o grupo econômico, são também o objeto visado pela integração e grandes fontes de conflitos, os quais merecem que sejam resolvidos. É direito fundamental do ser humano ter tutela nas relações enquanto consumidor, motivo pelo qual importante que se busque garantir a defesa adequada e, sobretudo, eficaz, fazendo com que o cidadão brasileiro, assim como o argentino, o uruguaio e o paraguaio sejam e sintam que fazem parte não só de seus países mas, de algo maior, ou seja, uma união entre os mesmos que vem resultando no bloco econômico Mercosul.

Mas inobstante tamanha a importância da regulamentação única à defesa do consumidor *mercosuliano*, o Mercado Comum do Sul ainda peca, silenciando-se. Nesse momento, conforme já mencionado, as leis cabíveis para tanto são as domésticas de cada signatário do Tratado de Assunção. Assim, as linhas que se seguem possuem o escopo de dar uma visão geral das leis específicas ao tema, sendo, portanto, tecidos breves comentários acerca das Lei nº 24240/93 da Argentina e nº 8078/90 do Brasil.

Na Argentina, a proteção do consumidor dá-se basicamente, através da Lei nº 24240, de 13 de outubro de 1993, inobstante existam outras normas também aplicáveis à matéria como, por exemplo, a Lei nº 22262 (coíbe a concorrência desleal), Lei nº 20680 (dispõe acerca do controle de preço), Lei nº 22802 (coíbe a publicidade enganosa), bem como o Código Civil, o qual em seus artigos 1113, 1198 e 1071, trata da justiça contratual, da responsabilidade objetiva (tanto contratual quanto extracontratual) por danos derivados de produtos e, também, do abuso de direito (STIGLITZ *in* MARQUES, 1994:137).

A Lei nº 24240/93 trata de diversas matérias, tais como, o direito de informação do consumidor, proteção a sua saúde, caráter vinculante da oferta, regime de garantias, prestação de serviços privados e públicos, regulamentação do contrato de adesão, coibição de práticas abusivas e formas de resolução de conflitos, etc.

É consumidor, para essa mesma lei, de acordo com seu artigo 1º, todo aquele que, independentemente, seja pessoa jurídica ou pessoa física, adquire bens para seu consumo

próprio ou de seu grupo familiar ou social, excluindo, então, a compra e venda com objetivo de revenda.

A aquisição dos bens pelo consumidor, para que seja tutelada pela lei em tela, deverá ser celebrada por contrato oneroso, excluindo, portanto, a distribuição de amostras grátis. Incluem-se, enquanto objeto de tais contratos a prestação de serviços, bens imóveis (inclusive terrenos) destinados à moradia (desde que seja oferta pública e dirigida a pessoas indeterminadas) e, também, bens móveis (inclusive a locação desses últimos).

O artigo 2º da lei *sob comento* define o que se deve entender por fornecedor. Assim, tal personagem é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada que, profissional ou ocasionalmente, produz, importa, distribui ou comercializa coisas ou presta serviços. Também são considerados fornecedores aqueles que adquirem coisas para transformá-las ou as integrar em outra para posterior revenda. Não se enquadram nesse conceito, por expressa disposição legal, os profissionais liberais que necessitam de diplomas para o exercício da profissão (médicos, dentistas, advogados, etc), figurando-se, entretanto, passível de aplicação dessa lei, a publicidade que os mesmos promoverem acerca do serviço que prestam.

De acordo com palavras de Gabriel Stiglitz e Rubén Stiglitz (*in* MARQUES, 1994:137-9) pode-se encontrar nesse diploma legal cinco tipos de normas, a saber: normas de proteção, normas preventivas, normas de soluções coletivas, normas de solução efetiva e normas específicas.

As normas de proteção são aquelas que procuram diminuir as desigualdades fáticas entre fornecedor e consumidor. São exemplos os artigos do Título I da lei, dentre os quais, destaca-se os artigos 4º. e 11º. O artigo 4º. dispõe que, as informações devidas ao consumidor devem ser objetivas, verídicas e detalhadas, acerca das características do produto. O contrato fornecedor-consumidor também deve conter determinadas informações, dentre as quais, a descrição e especificação da coisa em negociação. Também são exigidas informações específicas como sobre: (a) produtos ou serviços perigosos para a saúde ou integridade física do consumidor; (b) produtos deficientes, usados ou reconstituídos; (c) pressupostos para certos serviços como de separação de bens; e (d) serviços públicos domiciliares. O artigo 11 (e seguintes) dispõe acerca da responsabilidade do fornecedor relativamente aos bens de consumo duráveis. Afirma que tais produtos têm a garantia legal por seis meses contados a partir da data da entrega, pelos vícios ou defeitos percebidos ou manifestos à época do contrato, ainda que quando entregues estivessem (as mercadorias), aparentemente, em bom estado. Se após reparada a coisa ainda não se apresente em condições ideais para o uso ao qual é destinada, o

consumidor pode requerer: (a) a substituição do objeto adquirido por outro em perfeito estado (sendo que para esse produto haverá nova garantia, a qual começará a contar a partir da data da sua entrega); (b) a devolução do *quantum* já pago, entregando a coisa no estado em que se encontrar; (c) abatimento do preço da mercadoria, proporcional ao defeito ou vício. A responsabilidade por defeitos ou danos é solidária entre o fornecedor, o vendedor e quem colocou a sua marca no produto, só eximindo-se aquele que provar que a causa do dano lhe foi completamente alheia. Ainda, o transportador responderá pelos danos advindos do transporte. Ainda, sobre a responsabilidade, o prestador de serviços responde pela qualidade dos mesmos.

As normas preventivas são aquelas que dispõem sobre a possibilidade de ações de caráter preventivo quando o interesse do consumidor encontra-se ameaçado. É exemplo o artigo 52 da lei argentina, o qual determina a legitimidade dos consumidores para proporem ações judiciais quando perceberem seus direitos ofendidos ou sob ameaça de ofensa.

As normas de soluções coletivas são as que dispõem sobre a possibilidade de ações coletivas para a defesa dos interesses do consumidor. Como exemplo bem se pode citar o artigo 55 da lei 24240/93, o qual concede às associações de consumidores com personalidade jurídica, legitimidade para propor ações judiciais quando da ofensa ou ameaça de lesão aos interesses dos consumidores.

As normas de solução efetiva são as responsáveis por garantirem a real pacificação do conflito, através de meios jurisdicionais, ou, ainda, arbitragem e procedimentos administrativos específicos com possibilidade de conciliação prévia. Exemplos são os artigos 45 e 59 da lei em tela. O artigo 45 trata do processo administrativo quando da presunção de ocorrência de infrações à Lei nº 24240/93. Expõe que, uma vez presumida a infração, a autoridade competente deverá instaurar o processo administrativo. Deverá ser lavrada ata na qual constará o direito possivelmente transgredido e o fato ocorrido, com a respectiva documentação. O acusado será citado para que em cinco dias úteis apresente defesa acompanhada das provas necessárias e pertinentes. As provas serão conhecidas somente se houver controvérsias sobre os fatos. Após análise das peças será proferida decisão a qual, se reconhecer existente a infração alegada, estipulará a sanção a ser aplicada. Dessa decisão caberá recurso para a Câmara Nacional de Apelações no Contencioso Administrativo Federal ou para as câmaras federais de apelação da província pertinente. O artigo 59 dispõe acerca do processo de arbitragem. Estabelece que a autoridade competente deverá promover a organização de tribunais arbitrais os quais atuarão sob a forma de composição amigável ou de arbitragem de direito, conforme o caso, para pacificar conflitos derivados das relações de

consumo.

Mister ressaltar que a lei argentina prevê para a solução do conflito de consumo vários mecanismos, ampliando as possibilidades do consumidor ter seu direito efetivamente respeitado. Nos artigos 45 a 51 são previstos procedimentos administrativos específicos para a pacificação de conflitos consistentes na tentativa de conciliação das partes. A autoridade competente pode aplicar sanções no caso de infrações e remeter, se necessário, ao Poder Judiciário (trata-se, pois do processo supra descrito). Também pode, o consumidor, por sua iniciativa, buscar a resolução de uma controvérsia através do Poder Judiciário ou da arbitragem. O processo judicial nesses casos são mais simples e, portanto, mais célebres, estando previsto nos artigos 52 a 54. Para o processo arbitral a lei prevê, no artigo 59, a instituição de tribunais para tanto competentes formados por “**árbitros de direito ou amigos conciliadores**”. Ainda pode a contenda derivada das relações de consumo ser solucionada através de reclamações feitas pelo consumidor a associações específicas (artigos 55 a 58), as quais buscarão, através do diálogo com o fornecedor, pacificar a controvérsia ou, se necessário, ingressarão, para tanto, em juízo.

Por fim, as normas específicas são aquelas que, inobstante não imponham soluções concretas a favor do consumidor, estão sujeitas à interpretação e aplicação pelos juízes. Essas normas buscam a equidade no direito econômico, expressando a intenção de coibir a má-fé, o abuso de direito, as cláusulas abusivas, etc. É exemplo o artigo 37, que estabelece a forma como devem ser interpretados os contratos. Diz que se terá por não pactuadas as cláusulas que descaracterizem as obrigações ou limitem a obrigação derivada de danos, bem como as cláusulas que determinam a renúncia ou restrições a direitos do consumidor ou ampliem os direitos do fornecedor e, ainda, as cláusulas que expressem a inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor,

A Lei nº 24240/93, em rigorosa aplicação, estabelece o dever do Estado de intervir nas relações de consumo para:

- a) impedir que sejam convencionadas cláusulas abusivas, principalmente, nos contratos de adesão (artigos 38 e 39);
- b) sancionar infrações legais e instaurar ação penal aos crimes concernentes (artigo 51);
- c) coibir o superfaturamento de serviços públicos (artigo 31);
- d) promover a conciliação como solução administrativa prévia (artigos 45 e 46);
- e) atuar, através do Ministério Público, como fiscal da lei (*custos legis*) nas ações judiciais (artigo 52);

- f) instituir a arbitragem como forma alternativa de resolução de conflitos (artigo 59);
- g) promover o funcionamento de associações de consumidores (artigos 60 e 62); etc.

Essa lei, de forma geral, busca, de acordo com Gabriel Stiglitz (MARQUES, 1994:142), garantir a todos os setores da sociedade, principalmente, os mais carentes economicamente, o direito de acesso ao consumo removendo os obstáculos que impedem a aquisição dos bens e serviços indispensáveis para uma vida digna. *“Ello presupone, también como derecho previo del consumidor, la no discriminación en el mercado, en el acceso al consumo. Y el derecho a un acceso digno, sin que, para la obtención de bienes y servicios indispensables, el consumidor deba sacrificar valores a la persona humana.”*

Relativamente à publicidade, estabelece a lei argentina, que ela (a publicidade) tem poder vinculante, sendo, o fornecedor, obrigado a respeitar aquilo que divulgou em anúncios, prospectos, circulares ou outros meios acerca de seu produto ou serviço.

Comentada, em linhas gerais, a defesa do consumidor na Argentina, resta, por fim, decrever a tutela brasileira concedida a tal personagem.

No Brasil, a defesa do consumidor opera-se pela Lei nº 8078/90, o Código de Defesa do Consumidor. Encontra, essa lei, respaldo constitucional conforme se depreende dos seguintes artigos da atual Constituição Brasileira aqui reproduzidos.

“Art. 5º. Todos são iguais perante à 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” (não há grifo no original).

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

(...)

V - DEFESA DO CONSUMIDOR” (não há grifo no original).

A lei brasileira define como consumidor **“toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”** (artigo 2º, Código de defesa do Consumidor). Já, o fornecedor é **“toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem**

atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços” (artigo 3º, Código de Defesa do Consumidor). Ainda, **“produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial”** (artigo 3º, § 1º) e **“serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”** (artigo 3º, § 2º).

Consoante a mesma lei, são direitos do consumidor a proteção à vida, saúde, informação acerca dos produtos (preço, características, qualidade, etc) e a facilitação da defesa a fim de fazer valer tudo quanto lhe é de direito, entre outros. Dessa forma, prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor por vícios do produto bem como por danos causados pelo mesmo. Busca coibir a publicidade enganosa, as cláusulas abusivas, a conduta de má-fé, determinando infrações e atribuindo sanções penais e administrativas.

Em linhas gerais, no tocante à responsabilidade do fornecedor, dispõe a lei ora *sob comento*, que o mesmo responde, independentemente de culpa, pelos danos causados aos consumidores ou terceiros, decorrentes de defeitos do produto (fato do produto) ou serviço, bem como pelo vício de quantidade ou qualidade dos mesmos. Surgem como eximentes da responsabilidade do fornecedor a prova de que: (a) não foi ele quem colocou o produto no mercado ou prestou o serviço; (b) que, inobstante autor da introdução do produto no mercado ou da prestação do serviço, o defeito inexistente; ou, ainda, (c) que a culpa é exclusiva do consumidor ou terceiro. Relativamente aos profissionais liberais, também são eles responsabilizados, porém, mediante prova de sua culpa.

No caso de vícios do produto (ou serviços) poderá, o consumidor, *mutatis mutandis*, à sua escolha: (a) exigir a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições; (b) devolver a coisa mediante restituição integral do *quantum* já pago; ou, (c) exigir o abatimento proporcional do preço.

Relativo à publicidade enganosa, dispõe o Código de Defesa do Consumidor que a mesma obriga o fornecedor, já que é considerada parte integrante do contrato que será celebrado. Dessa forma, a oferta de produtos ou serviços deve conter informações claras, precisas, ostensivas, corretas e em vernáculo acerca das características, quantidade, qualidade, composição, preço, prazo de validade, etc. Se o fornecedor se recusar a cumprir o que prometeu na oferta ou publicidade, poderá, o consumidor, a sua escolha (a) exigir o cumprimento forçado da obrigação nos termos da oferta e publicidade; (b) aceitar outro

produto ou serviço equivalente; ou (c) rescindir o contrato com direito à restituição da quantias já pagas com correção monetária mais eventuais perdas e danos.

Dispõe, ainda, expressamente, a mesma lei que a publicidade enganosa ou abusiva é proibida. É enganosa a publicidade que não seja verdadeira e capaz de induzir o consumidor em erro. Sendo abusiva a publicidade que explore o medo ou superstição, bem como fomenta a violência, aproveitando-se da ingenuidade do consumidor, fazendo-o agir de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Outro ponto importante do Código de Defesa do Consumidor brasileiro é o anseio expresso de coibir as cláusulas abusivas nos contratos de consumo. São, esses contratos, via de regra, de adesão, motivo pelo qual favoráveis à existência das mesmas. O Código de Defesa do Consumidor elenca quais cláusulas são consideradas abusivas, declarando-as nulas de pleno direito. Dentre elas, destacam-se aquelas que:

- a) **“impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos”;**
- b) **“estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade”;**
- c) **“autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração.”**

O Código de Defesa do Consumidor ainda traz em si tipificações penais e suas respectivas sanções, as quais variam, de forma geral, de detenção de seis meses a dois anos e multa, podendo ainda serem aplicadas outras penalidades como interdição temporária de direitos, publicação dos fatos e condenação em jornal de grande circulação local (às custas do condenado), ou, ainda, prestação de serviços à comunidade.

Por fim, a Lei nº 8078/90 traz em si noções acerca do processo de defesa do consumidor. A tutela dos consumidores poderá ser invocada tanto individualmente, pelos consumidores, vítimas de danos, ou sucessores dos mesmos, no caso de falecimento, quanto coletivamente. A defesa coletiva será possível quando se tratar de direito coletivo, difuso ou individual homogêneo³². Em tais casos terão legitimidade ativa concorrente: Ministério

³² Interesses coletivos são os **“transindividuais de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica-base”** (artigo 81, inciso II), preexistente à lesão do interesse. Watanabe (*in*

Público, União, Estados, Municípios, Distrito Federal, bem como entidades e órgãos da administração pública, direta ou indireta, mesmo sem personalidade jurídica, desde que constituídos para a defesa dos interesses protegidos no Código de Defesa do Consumidor e, ainda, as associações legalmente constituídas há, pelo menos, um ano, tendo como um de seus objetivos tal defesa.

Indo o consumidor a juízo, a petição inicial será instruída conforme o artigo 282, Código de Processo Civil (nome e qualificação das partes, domicílio, etc), inclusive com provas do fato alegado. Dessa forma, tudo quanto se relacionar com a constituição do direito alegado, em matéria de provas, deve acompanhar a inicial. Caberá, entretanto, ao réu provar a sua não-responsabilidade (inversão do ônus da prova), usando para tanto todos os meios de defesa previstos em lei, seja contestação, reconvenção ou outro que lhe seja cabível. Contudo não poderá utilizar-se do incidente de denunciação da lide, conquanto, a Lei nº 8078/90 veda-lhe expressamente. Explica Watanabe (*in GRINOVER et al*, 1996:534) que tal proibição decorre do intuito de não retardar a defesa do consumidor e também porque a ação incidental ensejaria causa de pedir distinta da que anteriormente fora ajuizada. Não fica, todavia, o réu

GRINOVER *et al*, 1996:504) cita como exemplos: 1) interesses dos contribuintes do imposto de renda; 2) demanda coletiva ajuizada pela Associação de Pais de Alunos contra uma ou várias escolas, *verbi gratia*, para discutir o critério de atualização das mensalidades.

Interesses difusos são “os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato” (artigo 81, inciso I). Por exemplo: 1) publicidade enganosa ou abusiva, veiculada através da imprensa falada, escrita ou televisionada; 2) colocação no mercado de produtos com alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança dos consumidores (WATANABE *in GRINOVER et al*, 1996:502).

Interesses individuais homogêneos são “os que decorrem de origem comum” (artigo 81, inciso III). Conforme Watanabe (*in GRINOVER et al*, 1996:506) “origem comum *não significa, necessariamente uma unidade fatural e temporal. As vítimas de uma publicidade enganosa veiculada por vários órgãos de imprensa e em repetidos dias ou de um produto nocivo à saúde adquiridos por vários consumidores num largo espaço de tempo e em várias regiões têm, como causa de seus danos, fatos com homogeneidade tal que se tornam a origem comum de todos eles*”. Paulo de Tarso Brandão (1996:97) elenca como principais características: “a) cuida de um tratamento coletivo para interesses ou direitos que podem ser perfeitamente defendidos por instrumentos do processo civil tradicional; b) abrange uma série de indivíduos identificados ou identificáveis; c) não há relação-base entre os interessados, estando eles ligados pela circunstância de os seus interesses decorrerem de uma causa comum; d) sua proteção também decorre de uma profunda modificação na litigiosidade que se manifesta na sociedade atual”.

prejudicado, porque, poderá, posteriormente, em ação autônoma, se for o caso, pleitear seu direito de regresso. Então, o autor, deverá comprovar que comprou a coisa em determinada loja e que tal objeto apresenta defeitos. O réu, por sua vez, deverá fazer provas de que não tem responsabilidade quanto ao defeito alegado, que não há nexos causal entre a sua conduta e o defeito do objeto. Porém, cabe atenção quanto à inversão do *onus probandi*. A mesma só ocorrerá quando, consoante o prudente arbítrio do juiz, “**for verossímil a alegação ou quando for ele [o consumidor] hipossuficiente, segundo as regras ordinárias da experiência**” (artigo 6º, VIII, *in fine*).

Faz-se mister antes, porém, de ajuizar a inicial observar os prazos de decadência e prescrição estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor. Isso para evitar que seja indeferida de plano (quando, conforme possibilita o artigo 6º, VI, Código de Defesa do Consumidor, tratar-se de dano moral) ou julgada improcedente, se alegada a prescrição ou a decadência em contestação (quando se tratar de direitos patrimoniais, consoante artigos 295, IV combinado com 219, § 5º).

Estabelece o artigo 26 que o direito de reclamar pelos vícios aparentes decai em: (a) trinta dias se se tratar de fornecimento de serviço ou produto fungível; e (b) noventa dias, quando se tratar de serviço ou produto infungíveis. O prazo flui a partir da tradição, no caso de produtos, ou, a partir do término da execução, no caso de serviços. No caso de vícios ocultos, o prazo começa a fluir a partir do “**momento que ficar evidenciado o defeito**” (artigo 26, § 3º, Código de Defesa do Consumidor).

O § 2º do mesmo artigo 26 estabelece óbices à livre fluência do prazo decadencial. São eles³³: (a) a reclamação feita pelo consumidor perante o fornecedor do produto ou serviço,

³³ O artigo 26, Código de Defesa do Consumidor estabelecia mais uma causa, fora vetada. Era a seguinte, *in verbis*:

“§ 2º - Obstat a decadência:

II - a reclamação formalizada perante os órgãos ou entidades com atribuições de defesa do consumidor, pelo prazo de noventa dias;

(...)”

“Nos termos do veto presidencial, ‘o dispositivo ameaça a estabilidade das relações jurídicas, pois atribui a entidade privada função reservada, por sua própria natureza, aos agentes públicos, (e.g., Código Civil, artigos 172 e Código de Processo Civil, artigo 219, § 1º).’” (DENARI in GRINOVER et al, 1996:151)

Esclarece, contudo Denari, que, inobstante vetada, tal causa obstativa da decadência não fora prejudicada, porquanto “será levada em conta pelos aplicadores da norma, principalmente por

até a correspondente resposta negativa e inequívoca; e (b) a instauração de inquérito civil, até seu encerramento. Discute-se, todavia, se tais causas são suspensivas ou interruptivas.

O artigo 27, Código de Defesa do Consumidor, estabelece o prazo prescricional de cinco anos para a pretensão à reparação pelos danos gerados por fato do produto ou serviço, o qual começa a fluir a partir da ciência do dano e autoria.

Presencia-se, no Código de Defesa do Consumidor, uma sensível ampliação dos poderes do juiz na busca da concessão da melhor tutela ao consumidor.

Logo ao receber a inicial o juiz decidirá, conforme a verossimilhança da alegação da vítima e as regras ordinárias de experiência, acerca da inversão do ônus da prova.

Caberá também, ao juiz, decidir sobre a possibilidade de desconsideração da pessoa jurídica da empresa-ré **“quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração”** (artigo 28, *caput*, Código de Defesa do Consumidor).

Outra faculdade do juiz, concedida pelo Código de Defesa do Consumidor, é a possibilidade de dispensar a pré-constituição (de, pelo menos, um ano) de associação de proteção ao consumidor de forma a legitimá-la a figurar no pólo ativo em ações coletivas na defesa de direitos individuais homogêneos. Assim, em determinadas situações, mesmo a associação constituída *ex post factum*, com a finalidade de ajuizar demandas na defesa de interesses de uma classe ou grupo, poderá, em detrimento da lei, fazê-lo. Essa dispensa, entretanto, ocorrerá quando, consoante o prudente arbítrio do juiz, houver manifesto interesse social caracterizado pela dimensão ou espécie do dano ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

Outro exemplo da ampliação dos poderes do juiz é o artigo 84, Código de Defesa do Consumidor. O dispositivo prevê que em obrigações de fazer ou não fazer o juiz concederá a tutela específica ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento. Pois bem, estipula o artigo em estudo, no § 1º, que a conversão da obrigação em perdas e danos será aceita quando por ela optar o autor ou impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente, de acordo com o entendimento

aqueles que, ao literalismo jurídico, dão preferência à pesquisa de *mens legis*”. (DENARI in GRINOVER et al, 1996:151-2).

do juiz. O § 3º do mesmo dispositivo estipula que, se relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, será possível ao juiz a concessão de tutela liminar *inaudita altera pars* ou após justificação prévia, citado o réu. Dessa forma, resta novamente presente o prudente arbítrio do juiz. O § 4º, ainda do artigo 84, preceitua que o juiz, na liminar ou na sentença, poderá impor multa diária ao réu, independente de pedido do autor, desde que seja suficiente ou compatível com a obrigação. É claro que a imposição de multa não prejudica o direito do credor ao cumprimento específico da obrigação, nem à indenização. Finalizando, o mesmo artigo 84, já no § 5º, estipula que, para a tutela específica ou para a obtenção de resultado prático equivalente, pode, o juiz, determinar as medidas necessárias, tais como, busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além da requisição de força policial. Em comentário a essa última norma, Watanabe (*in GRINOVER et al*, 1996:528) afirma que “o legislador deixa claro que, na obtenção da tutela específica da obrigação de fazer ou não fazer, o que importa, mais do que a conduta do devedor, é o resultado prático protegido pelo direito. E para a obtenção dele, o juiz deverá determinar todas as providências e medidas legais e adequadas ao seu alcance, inclusive, se necessário, a modificação do mundo fático, por ato próprio e de seus auxiliares, para conformá-lo ao comando emergente da sentença. Impedimento da publicidade enganosa, inclusive com o uso da força policial, se necessário, retirada do mercado de produtos e serviços danosos à vida, saúde e segurança dos consumidores, e outros atos mais que conduzam à tutela específica das obrigações de fazer ou não fazer”.

Questão muito complexa regulada no Código de Defesa do Consumidor é a relativa à coisa julgada, vez que, na defesa do consumidor pode-se ajuizar qualquer tipo de ação em defesa dos interesses dos consumidores, desde que pertinente ao caso concreto, não importando se coletiva ou individual. Haverá, então, julgados que atingirão número indefinido de pessoas, haja vista o caso de direitos difusos. Para evitar injustiças às partes o Código de Defesa do Consumidor regulou a matéria da forma seguinte.

Os critérios usados foram os da coisa julgada *in utilibus* e *secundum eventum litis*. Coisa julgada *in utilibus* é a que acontece quando a lei prevê o aproveitamento da sentença de procedência na ação coletiva de forma a beneficiar as vítimas e sucessores em ações individuais. Coisa julgada *secundum eventum litis* é a que ocorre quando a lei estabelece que a sentença improcedente por falta de provas em ação coletiva não obterá imutabilidade material *erga omnes* ou restrita ao grupo, categoria ou classe. Em tal caso operar-se-á coisa julgada

formal, facultando a repositura da ação, inclusive com o mesmo fundamento, porém com provas novas e bastantes.

Ainda para evitar coisas julgadas contraditórias em ação coletiva e individual com o mesmo objeto, previu o Código de Defesa do Consumidor que em caso de: (a) interesses difusos, a imutabilidade material da sentença será *erga omnes*, salvo se julgada improcedente por falta de provas; (b) interesses coletivos, o instituto em análise dar-se-á *ultra partes*, limitada ao grupo, categoria ou classe, exceto, também, se julgado o pedido improcedente por insuficiência de provas; e, (c) interesses individuais homogêneos, será *erga omnes* sempre que a ação for julgada procedente. Entretanto, para que essas normas produzam os efeitos desejados e o titular de processo individual seja beneficiado pela procedência da ação coletiva importante que o mesmo requeira a suspensão da individual.

A competência para as ações executórias são estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor, conforme sejam individuais ou coletivas. Assim, sendo individual o juízo competente será, alternativamente, o da ação condenatória ou da liquidação da sentença. O último caso está previsto no artigo 98, § 2º, inciso I que, conforme GRINOVER (1996:562-3), ligava-se ao artigo 97, parágrafo único, o qual fora vetado. O texto do dispositivo vetado era o seguinte:

“Parágrafo único - A liquidação de sentença, que será por artigos, poderá ser promovida no foro do domicílio do liquidante, cabendo-lhe provar, tão só, o nexó de causalidade, o dano e o seu montante.”

Ainda segundo a mesma autora (1996-562-3), inobstante vetado, o previsto no artigo continua íntegro, porquanto *“a lei não pode conter disposições inúteis. É preciso dar conteúdo ao dispositivo em tela e a única interpretação capaz de fazê-lo parece ser aquela que, reportando-se ao disposto no artigo 101, inciso I e aplicando-o por analogia, extrair do sistema a regra da competência do foro do domicílio do liquidante, ora vetada...”* Se a ação for coletiva o juízo competente segundo o Código de Defesa do Consumidor será o da ação condenatória.

E, sendo o caso de dano regional ou nacional tal qual quando atravessa fronteiras estaduais, a resolução caberá ao Supremo Tribunal Federal, de acordo com o artigo constitucional 102, inciso I, alínea f.

Finalizando, o Código de Defesa do Consumidor não fixa prazo para o início do incidente de liquidação. Aplica-se, portanto, a Súmula 150 do Supremo Tribunal Federal que estipula que o prazo de prescrição para a execução será o mesmo que havia para a ação de

conhecimento.

Perante à natureza constitucional da Lei nº 8078/90 e a sua grande gama de regulamentações, tornando a tutela do consumidor brasileiro em muito superior a dos demais membros do Mercosul foi, o Código de Defesa do Consumidor, tomado como barreira não-tarifária. Isso porque o fornecedor, por exemplo, argentino que quiser ter seu produto comercializado no Brasil, terá que o adaptar às normas brasileiras.

Foi essa questão muito discutida e, com respaldo no próprio Tratado de Assunção, chegou-se à conclusão de que é aquela afirmação falaciosa.

Consoante o artigo 2º, item “b” do Anexo I (Programa de Liberação Comercial) do Tratado de Assunção barreira não-tarifária é **“qualquer medida de caráter administrativo, financeiro, cambial ou de qualquer outra natureza, mediante a qual um Estado impeça ou dificulte, por decisão unilateral, o comércio recíproco. Não estão compreendidos no mencionado conceito as medidas adotadas em virtude das situações previstas no artigo 50 do Tratado de Montevidéu de 1980”**.

Ora, as medidas dispostas no Código de Defesa do Consumidor não impedem o comércio recíproco, apenas impõem algumas medidas que deverão ser adotadas, por exemplo, informação em língua portuguesa sobre as legítimas expectativas do consumidor no tocante ao conteúdo do contrato e seu cumprimento, sobre os riscos e componentes do produto, etc.

Isso posto, pode-se, por certo, afirmar que o Código de Defesa do Consumidor é fator que dificulta o ingresso de produtos estrangeiros no mercado doméstico. Expõe Cláudia Lima Marques (1994:110) que *“as regras do Código de Defesa do Consumidor como exigem do fornecedor uma adaptação aos novos standards e impõem novos deveres indisponíveis, no que se refere à informação, qualidade e segurança, representam, assim, uma dificuldade-fática extra para o fornecedor do MERCOSUL”*. Todavia, há que se atentar ao que dispõe o artigo 2º, “b” do Anexo já mencionado, o qual afirma expressamente, que não serão consideradas barreiras não-tarifárias **“as medidas adotadas em virtude das situações previstas no Artigo 50 do Tratado de Montevidéu de 1980”**, que diz assim:

“Nenhuma disposição do presente Tratado será interpretada como impedimento à adoção e ao cumprimento de medidas destinadas à:

a) proteção da moral pública;

b) aplicação de leis e regulamentos de segurança;

(...)

d) proteção da vida e da saúde das pessoas, dos animais e dos vegetais;

(...)

f) proteção do patrimônio nacional de valor artístico, histórico ou arqueológico”

Dessa feita, há que se concluir que o Código de Defesa do Consumidor não pode ser considerado barreira não-tarifária, porquanto muitas de suas disposições referem-se à proteção da vida e saúde dos consumidores e terceiros. Há, no entanto, que se lembrar que na lei *sub comento* também existem normas que defendem o interesse econômico do consumidor, sendo que relativamente a essas, consoante Cláudia Lima Marques (1194:111), resiste a dúvida se seriam ou não barreiras não-tarifárias ao livre comércio no Mercosul.

De qualquer forma, os direitos que o consumidor brasileiro conquistou não podem, de uma hora para outra, serem revogados, por serem considerados restrições à livre circulação de mercadorias transfronteiras. Tratam-se de direitos fundamentais, sendo inclusive reconhecidos como tal pela atual Constituição Federal, haja vista, o artigo 5º, inciso XXXII. É certo que o consumidor não é sempre o cordeirinho inocente frente ao lobo mau e astuto, chamado fornecedor, como, via de regra, pinta-se a cena. Todavia, não há dúvidas que, a grosso modo, é o fornecedor o detentor do domínio nas relações de consumo. Assim, necessária se faz a existência de leis que procurem igualar ambos, ainda, que só formalmente. Como já demonstrado, a lei argentina garante um bom nível de proteção ao consumidor, inobstante não alcance a tutela concedida pela lei brasileira, Mas, a semente já se encontra plantada e não há porque não progredir ainda mais a ponto de, inclusive, superar a proteção brasileira. O grande problema encontra-se realmente nas relações que venham a ser firmadas com consumidores ou fornecedores do Paraguai e Uruguai, países, nos quais não há lei de defesa do consumidor. Eis porque urge que se busque a harmonização das leis pertinentes, sendo inviável a idéia de unificação das mesmas.

Em termos de legislação própria do Mercosul, atualmente vigente, para facilitar a defesa do consumidor, só se pode falar no Protocolo de Cooperação e Assistência Jurisdicional em Matéria Civil, Comercial, Trabalhista e Administrativa³⁴ (Protocolo de Las Leñas), o qual passa a ser brevemente comentado.

³⁴ Relativo à Jurisdição Internacional também há o Protocolo de Buenos Aires sobre Jurisdição Internacional em Matéria Contratual. Todavia, o mesmo, não se aplica aos conflitos derivados das relações de consumo por expressa legal, a qual assim determina:

“Artigo 2 - O âmbito de aplicações do presente Protocolo exclui:

(...)

6 - os contratos de venda ao consumidor”

O Protocolo de Las Leñas estabelece a igualdade jurídica de todos os cidadãos *mercosulianos* frente à jurisdição dos membros do Mercosul. Isso significa que qualquer cidadão e residente permanente de qualquer dos signatários do Tratado de Assunção tem livre acesso a todas as autoridades judiciárias do Mercosul para proteger seus interesses e direitos, sendo defeso que se lhe cobre caução, depósito ou similar para tanto. Dessa feita, o consumidor argentino tem a mesma facilidade de acesso à Justiça brasileira para sua defesa que tem o consumidor brasileiro e, vice-versa.

A cooperação jurisdicional prevista nessa protocolo manifesta-se sob quatro aspectos, quais sejam, (a) realização de diligências de simples trâmite (citações, intimações, notificações, etc); (b) recebimento ou obtenção de provas; (c) reconhecimento e execução de sentenças e laudos arbitrais, e (d) informação do direito estrangeiro. De modo geral, a cooperação jurisdicional entre os países-partes do Mercosul, dar-se-á através de cartas rogatórias, as quais deverão preencher os requisitos dos artigos 6 e 7 (juízo requerente, indicação do seu objeto, descrição ou procedimento especial a ser seguido, etc). As cartas rogatórias deverão ser cumpridas *ex officio* pela autoridade jurisdicional competente do Estado requerido, salvo se atentarem contra os seus princípios de ordem pública.

O artigo 2 do Protocolo *sub comento* determina a instituição de uma Autoridade Central, a qual, é **“encarregada de receber e dar andamento às petições de assistência jurisdicional em matéria civil, comercial, trabalhista e administrativa”**.

As sentenças e laudos arbitrais para terem eficácia extraterritorial deverão obedecer, consoante o artigo 20 do Protocolo de Las Leñas, os seguintes requisitos:

- “a) que venham revestidos das formalidades externas necessárias para que sejam considerados autênticos no Estado de origem;**
- b) que estejam, assim como os documentos anexos necessários, devidamente traduzidos para o idioma oficial do Estado em que se solicita seu reconhecimento e execução;**
- c) que emanem de um órgão jurisdicional ou arbitral competente, segundo as normas do Estado requerido sobre jurisdição internacional;**
- d) que a parte contra a qual se pretende executar a decisão tenha sido devidamente citada e tenha garantido o exercício de seu direito de defesa;**
- e) que a decisão tenha força de coisa julgada e/ou executória no Estado em que foi ditada;**
- f) que claramente não contrariem os princípios de ordem pública do Estado em que se solicita seu reconhecimento e/ou execução”**

Por fim, a informação acerca do direito estrangeiro será prestada pela Autoridade Central pertinente ou, mesmo, pelas autoridades diplomáticas.

3.3. O Protocolo De Santa Maria

O Protocolo de Santa Maria é o que há no Mercosul de específico à defesa do consumidor. Todavia, guarda-se, quanto a ele reservas, vez que, inobstante celebrado em dezembro de 1996, ainda não se iniciou o processo de sua aprovação. Isso se deve ao disposto no artigo 18 do próprio protocolo, o qual dispõe da seguinte forma:

“La tramitación de la aprobación del presente Protocolo en el ámbito de cada uno de los Estados Partes, con las adecuaciones que fueren necesarias, sólo podrá iniciarse después de la aprobación del *Reglamento Común MERCOSUR para la Defensa del Consumidor* en su totalidad, incluidos sus anexos, si los tuviere, por el Consejo del Mercado Común.”

Mas, embora assim seja, para um estudo acerca da defesa do consumidor no Mercosul, atualmente, não se pode furtar a tecer, ainda que breves, considerações relativas ao documento. Dessa forma, assim se justificam as linhas que se seguem.

Antes de adentrar-se nas regulamentações do Protocolo de Santa Maria, interessante que se esboce o conteúdo de seu Anexo, o qual traz significativas conceituações, que consoante o artigo 17 do Protocolo, vigorarão até que entre em vigência o Regulamento Comum MERCOSUL Para a Defesa do Consumidor.

Assim, consoante o Anexo do Protocolo de Santa Maria, *consumidor* é toda pessoa, física ou jurídica, que adquire ou utiliza produtos ou serviços em uma relação de consumo. Deve ser o destinatário final do produto ou serviço, de forma que nesse conceito não se enquadram aqueles que adquirem, armazenam, utilizam ou consomem os mesmos com objetivo de integrá-los em processo de produção, transformação, comercialização ou empréstimo a terceiros. É equiparado a consumidor todo aquele, determinado ou não, que participa da relação de consumo.

Fornecedor é **“toda persona física o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, así como los entes despersonalizados en los estados partes cuja existencia esté**

prevista en su orden jurídico, que desarrollen de manera profesional actividades de producción, montaje, creación seguida de ejecución construcción, transformación, importación, distribución y comercialización de productos y/o servicios en una relación de consumo” (item “b”, Anexo do Protocolo de Santa Maria).

Relação de consumo é o vínculo que se estabelece entre o fornecedor e o consumidor através de contrato oneroso, no qual é acordada a prestação de um serviço ou o fornecimento de produto. Englobam-se, nesse conceito, o fornecimento de produtos ou prestação de serviços a título gratuito, desde que os mesmos sejam praticados em função de eventual relação de consumo.

Produto é todo e qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. E quanto a serviço, afirma o item “e” do Anexo que ainda não há definição.

Isso posto, o Protocolo de Santa Maria destina-se, consoante o seu artigo 1º, à determinação do foro competente para dirimir conflitos resultantes das relações de consumo firmadas por contratos nos quais as partes são domiciliadas em Estados-partes do Mercosul diferentes ou, embora ambas sejam domiciliadas no mesmo país, a obrigação deva ser cumprida noutro. Exige-se também que uma das partes seja um consumidor e que o contrato tenha por objeto:

“a) venta a plazo de bienes muebles corporales;

b) préstamo a plazo o outra operación de crédito vinculada al financiamiento en la venta de bienes;

c) cualquier outro contrato que tenga por objeto la prestación de un servicio ou la provisión de objetos muebles corporales.” Isso quando **“la celebración del contrato haya sido precedida en el Estado del domicilio del consumidor, de una propuesta específica o de una publicidade suficientemente precisa y que éste hubiere realizado, en esse Estado, los actos necesarios para la conclusión del contrato”**

São excluídas expressamente as relações de consumo derivadas de contrato de transporte.

Interessante observar que, conforme suso exposto, esse protocolo só é aplicado para as relações de consumo que tenham por objeto a aquisição de serviços ou bens móveis, ficando excluídas, por conseguinte, aquelas que tiverem por objeto bens imóveis³⁵, muito

³⁵ Essa restrição encontra-se em desarmonia com a lei brasileira e, de certa forma, com a lei argentina.

embora o anexo do protocolo ora em tela inclua os mesmos no conceito de produto (consoante já demonstrado). Também há restrições às relações de consumo nas quais o consumidor, sem que tenha sido feita publicidade específica do produto ou serviço, vai até o fornecedor domiciliado em Estado diverso do seu, por exemplo, no caso do argentino que, de férias, viaja ao Brasil e faz compras. Se dessa relação surgirem controvérsias, a resolução continuará sendo buscada via normas de Direito Internacional Privado, mesmo depois da entrada em vigência do protocolo em questão, salvo se, porventura, o pagamento venha a ser efetuado em parcelas (artigo 1º, “a”).

Ainda, a relação de consumo deve ser firmada entre partes domiciliadas em países-membros diferentes ou, embora, ambas as partes estejam domiciliadas no país signatário, a obrigação deva ser cumprida em outro país.

Então, surgida a controvérsia entre fornecedor e consumidor, optando eles, pela solução jurisdicional, a demanda deverá ser ajuizada no domicílio do consumidor³⁶. Ao consumidor, exclusivamente, caberá, se desejar, optar por aforar a ação no local: (a) de celebração do contrato; (b) de cumprimento da obrigação; ou (c) no domicílio do réu.

Entende-se por domicílio, relativamente à pessoa física, segundo o Protocolo ora em tela, o local onde tem residência habitual ou o centro principal de suas obrigações. No caso de pessoa jurídica ou ente despersonalizado, será, a sede principal de sua administração ou o local onde haja sucursal, filial, estabelecimentos, agências ou similares.

Havendo vários demandados em uma mesma ação, sendo eles domiciliados em Estados diferentes, todos eles serão competentes para conhecerem do conflito.

Se o fornecedor demandado não possuir filial, sucursal ou similar no foro em que a

A lei brasileira expõe que produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, de forma que, inclusive os bens imóveis poderão ser objeto de relações de consumo reguladas pela lei 8078/90.

A lei argentina, a princípio, determina-se aplicável às relações de consumo que tenham por objetos bens móveis ou serviços, permitindo, porém, aplicação às relações que tenham por objeto os **‘inmuebles nuevos destinados a vivienda, incluso los lotes de terreno adquiridos com el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminada’** (artigo 1º, “c”).

³⁶ Dispõe o artigo 4º do protocolo de Santa Maria:

“1. Tendrán jurisdicción internacional en las demandas entabladas por el consumidor, que versen sobre relaciones de consumo, los jueces o tribunales del Estado en cuyo territorio esté domiciliado el consumidor.

2. El proveedor de biens o servicios podrá demandar al consumidor ante el juez o tribunal del domicilio de éste”.

lide foi ajuizada, então, para evitar de deslocar-se e, portanto, maiores custos, a lei faculta-lhe protocolar as peças processuais necessárias no juízo em que é domiciliado sendo esse responsável em encaminhar ao juízo próprio da demanda. A comunicação entre as autoridades jurisdicionais envolvidas na lide dar-se-á via Autoridades Centrais.

O artigo 10 do Protocolo de Santa Maria diz que às causas por ele reguladas serão aplicadas as leis processuais do lugar do processo. Assim, tem-se definição acerca do foro competente a conhecer do conflito, bem como, da lei processual aplicável, mas silêncio no tocante à lei material. Para suprir tal lacuna, portanto, é que se faz necessário seja aprovado o Regulamento Único para a defesa do consumidor no Mercosul.

O requerimento de reconhecimento da sentença e conseqüente execução dar-se-á por carta rogatória por intermédio da Autoridade Central.

CONCLUSÃO

Através dos tempos, na grande maioria das vezes, o consumidor figurou como a parte fraca da relação de consumo, firmada, freqüentemente por contratos de adesão. Assim, possuía, o fornecedor, poder, já que tinha o que o consumidor queria, sendo que o mesmo, para obter a coisa, deveria aderir às condições de negociação propostas pelo fornecedor. Via de regra, não se prestava assistência técnica nem dispunha o adquirente da faculdade de trocar a mercadoria se a mesma se apresentasse defeituosa. Isso ocorria principalmente na época medieval em que o fornecedor é que ia ao encontro do consumidor, e assim, por estar sempre de passagem, podia nunca mais voltar ao encontro daquele mesmo consumidor. O lucro estava acima de tudo e era perseguido com obstinação pelos comerciantes. Na época não se percebia a importância que tem o consumidor e nem a vitória que significa a satisfação efetiva de um consumidor frente ao produto adquirido. Havia somente um objetivo: acumular o máximo de riquezas no menor tempo possível. Em tempos ainda mais antigos que esses, o comércio desenvolvia-se de forma muito mais precária, vez que inexistiam moedas, de modo que não raras eram as vezes nas quais o consumidor, para obter aquilo que precisava, dispndia muito mais que o necessário. Cabia ao consumidor, antes de trocar o seu produto por aquele que necessitava, negociar muito com o fornecedor. É certo que em tal época as figuras de comerciante e consumidor confundiam-se com facilidade e freqüência, porquanto a obtenção de mercadorias dava-se pelo escambo. Assim, o sujeito entregava certa quantia de determinado produto para receber outra (não necessariamente correspondente àquela) da coisa desejada. Nesse período, não havia padrões definidos para a valoração das coisas trocadas e, quanto mais difícil era encontrar-se determinado produto, maior poder detinha o seu fornecedor. Assim, o comércio (praticado pelo escambo) ocorria ora através de contratos de adesão, ora por contratos paritários, nos quais (independente de qual tipo fosse), sempre havia uma parte que perdia, porquanto, ainda que em negociações, o mais esperto sobrepunha-se ao outro, que acabava arcando com o prejuízo.

Os tempos mudaram, muito se evoluiu, todavia, nunca foi, a defesa do consumidor, tema tão importante e discutido quanto é contemporaneamente.

Na evolução dos tempos o comércio alcançou formas ousadas. Na busca do

fortalecimento da economia para conquistar novos mercados encontrou-se a fórmula da globalização. A união dos países em bloco possibilitou uma nova visão de mundo, a qual já não comporta comodamente àquela d'antes, em cuja se acredita que o comércio interfronteiras só acontecia através de peregrinações de fornecedores pelo domicílio do consumidor ou, mesmo, vice-versa.

O mundo vive, atualmente, um momento peculiar de mudanças de paradigmas, padrões, conceitos e valores. A mentalidade da humanidade está evoluindo no sentido de perceber que a caminhada fica mais fácil se não for solitária. Ou seja, o período contemporâneo inspira a união para vencer barreiras e obstáculos e alcançar maior desenvolvimento, melhores condições de vida e, também, por certo, maior poder (político-econômico).

Hoje, um dos assuntos mais discutidos é a globalização, a formação de blocos econômicos desbravadores e conquistadores de novos mercados. E nesse tema, comentário sempre presente é aquele relativo à União Européia, seja pelo sucesso desse grupo ou por tomá-lo como paradigma a um outro em formação.

Por certo, é a União Européia, exemplo valoroso, tradutor da imensa força em que a união de países com interesses convergentes pode resultar. Após a II Guerra Mundial, encontrava-se o Velho Continente destruído. Não havia vencido nem vencedor, somente mortos, feridos e destruição. Todavia, do outro lado do mundo despontava como potência os Estados Unidos da América apossando-se, dia-a-dia de mercados outrora pertencentes à Europa. A necessidade de reconstrução rápida a fim de bem poder competir com a nova potência ocidental e reconquistar seu espaço no mundo capitalista, assim como o afã de estabelecer (de fato) e manter a paz, evitando uma III Guerra Mundial, foram essenciais para dar início efetivo à reunião dos países europeus. Atualmente, após muitas discussões e grandes avanços, encontra-se instituída a União Européia, estruturada de forma a ser sinônimo singular de real integração. É, pois, esse grupo, mercado comum já efetivado e, por conseguinte, portador de experiências proficuas nas mais diversas áreas atingidas pela integração como a soberania, a economia, a defesa do trabalhador, entre outras, assim como a defesa do consumidor.

Na União Européia a defesa do consumidor é foco de muitas atenções. A consciência da importância do tema é visível, porquanto presente ao longo da história desse bloco econômico. Não foi ontem que tal movimento levantou sua bandeira buscando seus direitos, mas, ao contrário, de longa data já se falava em defender o consumidor no mercado

comum que despontava, a fim de solidificar o grupo econômico. A confiança que o consumidor mantenha relativamente à garantia de respeito aos seus interesses é, sem dúvidas, imprescindível ao bom desenvolvimento de um mercado comum, vez que impulsiona a exportação/importação de produtos e serviços dando, pois, sentido à união dos países.

A defesa do consumidor no Velho Continente não se limita a garantir no mercado bons produtos e serviços de qualidade, mas atinge também a busca da qualidade total de vida, de modo que a política de defesa do consumidor caminha de braços dados a outras políticas, como a de proteção ao meio ambiente, empregos, etc. É nítido o respeito à saúde, segurança, etc, do consumidor. Tanto é assim, que um produto para circular em tal mercado deve respeitar os padrões ISO 9000-9004. Também é grande o empenho das autoridades competentes para informar e conscientizar o consumidor de seus direitos, incentivando-o a lutar pelos mesmos. Isso, por óbvio, porque a consciência de que o efetivo sucesso do grupo econômico depende e muito do consumidor.

É, desse modo, fácil entender o desenvolvimento de *leis materiais* de defesa do consumidor na União Européia, sejam as mesmas instituídas através de padrões internacionais (ISO) ou de diretivas harmonizadoras das legislações internas. Todavia, inobstante assim seja, ainda há que se desenvolver, em termos comunitários, a legislação processual pertinente. Isso porque se observa, nesse tocante, a utilização dos procedimentos judiciais e extrajudiciais internos, provocando, pois, dificuldades imensas. Percebe-se prazos diferentes, atos diferenciados, exigências desiguais, etc. Em um país exige-se advogado, noutro não; em um Estado opta-se pela arbitragem noutro pela conciliação; ou ainda, em um país o procedimento arbitral é gratuito, noutro não; e assim por diante. Isso é fator, por óbvio, provocador de insegurança ao consumidor, o qual, perante à lesão do seu direito não sabe como proceder se tiver que buscar tutela noutro Estado-membro.

De qualquer forma, interessante observar que nos países europeus, de modo geral, optou-se por adotar, no tocante a procedimentos extrajudiciais, basicamente, a arbitragem, a conciliação e os Defensores do Povo (os quais atuam também como conciliadores). A arbitragem, via de regra, é usada para todos os setores em que podem ser firmadas relações de consumo. Já a conciliação e a presença de *Ombudsman* são, regra geral, ligadas a setores específicos, como bancos e seguradoras.

Dessa forma, não há que se duvidar que é a União Européia excelente espelho para o Mercosul em todos os sentidos, em especial, na defesa do consumidor.

O Mercosul, é o grupo econômico formado pela Argentina, Brasil, Paraguai e

Uruguai, constituindo-se produto de sonho antigo como demonstra a história. Nos anos 60 formou-se a ALALC, a qual pela grande instabilidade político-econômica dos países integrantes, entre outros fatores, não obteve êxito. Na década de 80 surgiu a ALADI, formada pelos mesmos países que compunham a ALALC. Nessa época, tais Estados passavam por sérias mudanças. Era o período de redemocratização, da queda das ditaduras políticas bem como da busca do desenvolvimento industrial. Entretanto, também esse grupo não obteve sucesso. O seu tratado constitutivo apresentava falhas como a falta de definição de metas, o enfoque exageradamente comercialista, a não instituição de supranacionalidade aos órgãos e normas comuns, etc. Contribuiu também para o fracasso desse grupo a crise do petróleo (1978-1980), já que, a mesma, provocou a elevação das taxas de juros nos empréstimos internacionais causando a crise do endividamento externo da América Latina. Dessa forma, novas políticas restritivas foram implantadas com a conseqüente redução das importações entre os Estados-membros.

Ainda, em âmbito da ALADI, iniciaram-se negociações entre Brasil e Argentina, às quais aderiram Paraguai e Uruguai, resultando na celebração do Tratado de Assunção e a conseqüente, implantação do Mercosul.

O Tratado de Assunção dispõe acerca do processo de integração econômica entre seus signatários, ressaltando as fases preliminares, a saber: zona de livre comércio e união aduaneira (é nessa última que o Mercosul encontra-se atualmente). É, pois, essencial para que a integração (*lato sensu*) avance que se resolva questões complexas como a primazia do direito *mercosuliano* sobre o direito interno de seus membros, a harmonização legislativa nas áreas necessárias, a defesa da concorrência, entre outros, bem como, a tutela do consumidor.

No Mercosul pouca tem sido a atenção concedida à defesa do consumidor, tanto por parte de estudiosos quanto pelas autoridades competentes. Todavia, o assunto caminha marcando sua presença. Por certo, é assunto delicado que exige muita negociação para que ninguém saia perdendo ou, se tal se apresentar inevitável, então que quem houver de perder, perca o menos possível.

Nos dias atuais, por força da Resolução 126/94 do Grupo Mercado Comum, a defesa do consumidor deverá ser realizada com base nas normas pertinentes do ordenamento jurídico de cada Estado-parte. Com certeza, para o momento foi a idéia mais sensata a ser adotada, porém, teve, aquela Resolução, tão-somente o condão de manter a solução aplicada até então. Da mesma forma como antes, após a norma *sub comento* aplica-se, diante de um caso concreto, as regras de direito internacional privado a fim de definir a jurisdição

competente, bem como, a lei aplicável ao caso.

Acontece que, no âmbito do Mercosul, somente o Brasil e a Argentina têm lei própria à tutela do consumidor, sendo a primeira ainda bem mais avançada, de modo geral, que a segunda. Dessa forma, consoante a lei aplicável, o consumidor terá ou não direito a reclamar diante de uma dada situação concreta.

Em 1996 foi assinado o Protocolo de Santa Maria, o qual estabelece regras para a definição de jurisdição competente a dizer o direito em uma controvérsia derivada das relações de consumo. O artigo 18 desse documento condiciona o início do processo de sua aprovação à instituição do Regulamento Comum Mercosul para Defesa do Consumidor, no qual serão definidas as diretrizes da tutela *mercosuliana* ao consumidor. Desse modo, o Protocolo de Santa Maria, encontra-se, contemporaneamente, sem vigência. Todavia, se estivesse vigente, a princípio, pecaria em dois pontos. O primeiro é que exclui de seu âmbito de aplicação a venda a vista de bens móveis e a prestação de serviços, quando a celebração do contrato não for precedida por proposta específica ou publicidade precisa no domicílio do consumidor e não tenha esse praticado todos os atos à conclusão do contrato. O protocolo exclui, também, de seu âmbito de vigência, a venda de bens imóveis. A segunda crítica a esse Diploma legal é que ele se limita a disciplinar a processualidade somente do meio jurisdicional de resolução de conflitos. Ora, bem se sabe que é, esse meio, por demais lento e caro, principalmente quando se trata de conflitos transfronteiriços, fato pelo qual peca o diploma legal em tela ao omitir-se quanto a outras formas de resolução de conflitos, como a criação de instituições de arbitragem ou conciliação ou, até mesmo, a implementação de um “Defensor do Povo”. Nesse tocante, inclusive, mister lembrar que o Mercado Comum do Sul poderia espelhar-se na lei argentina (Lei nº 24240/93) para adoção de meios extrajudiciais de resolução de conflitos derivados das relações de consumo.

Por óbvio, não basta que se discuta a lei processual a ser aplicada para a pacificação de conflitos derivados das relações de consumo. Mister que também se estude a lei material pertinente. Solução interessante surge com a observação do que acontece, nesse tocante, em sede da União Européia. A emissão de diretivas (leis-modelos) pela Comissão garante nível mínimo de proteção em todos os membros do bloco econômico. Assim, de país para país, pode variar o grau de proteção do consumidor, contudo, há um mínimo aceitável a ser garantido, de modo que, em todo o território da União Européia, o consumidor sabe que tem direito e que são os mesmos respeitados através de leis pertinentes.

BIBLIOGRAFIA

- ACCIOLY, Elizabeth. Evolução Histórica dos Processos de Integração na União Européia e no Mercosul: Realidades Distintas. In: PIMENTEL, Luiz Otávio (org.). *Mercosul no Cenário Internacional: Direito e Sociedade*. Curitiba: Juruá, 1998, v. II, p. 275-85.
- ACCIOLY, Elizabeth. *Mercosul & União Européia. - Estrutura Jurídica. Institucional*. Curitiba: Juruá, 1996.
- ACCIOLY, Hidelbrando. *Manual de Direito Internacional Público*. 10^a ed. São Paulo: Saraiva, 1991.
- AGUIAR Jr, Ruy Rosado de. O acesso do Consumidor à Justiça no Brasil. *Direito do Consumidor*, São Paulo: RT, n. 16, p. 22-36, out/dez. 1995.
- ALTAVILA, Jaime de. *Origem dos Direitos dos Povos*. São Paulo: Melhoramentos.
- ANDRADE, Agenor Pereira de. *Manual de Direito Internacional Público*. 4^a ed. São Paulo: Saraiva, 1987.
- ANDRADE, Lédio Rosa de. Mercosul e sua Corte de Justiça (Sinopse). In: PIMENTEL, Luiz Otávio (org.). *Mercosul no Cenário Internacional: Direito e Sociedade*. Curitiba: Juruá, 1998, v. II, p. 361-4.
- ARAÚJO, Nádia de. O Direito Subjetivo e a Teoria da Autonomia da Vontade no Direito Internacional Privado. In: CASELLA, Paulo Borba (org.). *Contratos Internacionais e Direito Econômico no Mercosul*. São Paulo: LTR, p.31-47, 1996.
- ARRIGHI, Jean Michel. La Protección de los Consumidores y el Mercosur. *Direito do Consumidor*. São Paulo: RT, n. 2, p. 124-36
- BAPTISTA, Luiz Olavo. Impacto do MERCOSUL sobre o sistema legislativo brasileiro. In: AZEVEDO, Araminta de. BAPTISTA, Luiz Olavo. CASELLA, Paulo Borba. (orgs.). *Mercosul - das Negociações à Implantação*. São Paulo: LTR, p. 11-25, 1994.
- BAPTISTA DA SILVA, Ovídio. Competência internacional. In: FRANÇA, Limongi (coord.). *Enciclopédia Saraiva de Direito*. São Paulo: Saraiva, 1987. v. 16. p. 369-83.
- BARBOSA MOREIRA, José Carlos. Problemas e Soluções em Matéria de Reconhecimento e Execução de Sentenças e Laudos Arbitrais Estrangeiros. In: _____. *Temas de Direito Processual - quarta série*. São Paulo: Saraiva. 1989.

- _____. Problemas Relativos a Litígios Internacionais. *Temas de Direito Processual – quinta série*. São Paulo: Saraiva, 1994. p. 139-62.
- BASSO, Maristela. Mecanismos de Solução das controvérsias no MERCOSUL. *Consulex*. a.1, n.9, p. 52-5. 30/set. 1997.
- _____. Da Aplicação do Direito Estrangeiro Pelo Juiz Nacional - O Direito Internacional Privado à Luz da Jurisprudência. São Paulo: Saraiva. 1988.
- _____. *O Mercosul e a União Européia*. In: <http://orion.ufrgs.br/mestredir/acomunit.htm>
- BASTOS, Aurélio Wander. A Defesa do Consumidor e da Concorrência no Brasil. In: PIMENTEL, Luiz Otávio (org.). *Mercosul no Cenário Internacional: Direito e Sociedade*. Florianópolis: EIDAS UNISUL, 1998, v. III, p. 25-32.
- BERGMAN, Eduardo Tellechea. Um Marco Jurídico al Servicio de la Integración - las Regulaciones del MERCOSUR sobre Jurisdicción Internacional. In: CASELLA, Paulo Borba (org.). *Contratos Internacionais e Direito Econômico no Mercosul*. São Paulo: LTR, p.48-76 1996.
- BITTENCOURT, Rubens. *Instituições de Direito Econômico. Mercosul e Globalização*. Curitiba: Juruá, 1996.
- BRANDÃO, Paulo de tarso. Do Direito de Ação no Âmbito da Ação Civil Pública. In: _____. *Ação Civil Pública*. Florianópolis: Obra Jurídica, 1996. p. 81-110.
- CALIXTO, Negi. *Ordem Pública. Exceção à eficácia do direito estrangeiro*. Curitiba: UFPR, 1987.
- CARMONA, Carlos Alberto. Arbitragem e Jurisdição. *Jurisprudência Brasileira*., Curitiba: Juruá, 145, p. 19-26.
- CASELLA, Paulo Borba. *Comunidade Européia e seu Ordenamento Jurídico*. São Paulo: LTR, 1994.
- COSTA, José Augusto Fontoura. Aplicabilidade Direta do Direito Supranacional. In: CASELLA, Paulo Borba (org.). *Contratos Internacionais e Direito Econômico no Mercosul*. São Paulo: LTR. 1996. p.141-62.
- CRETELLA Jr., José. Da Arbitragem e seu Conceito Categorial. *Revista do Tribunais*. São Paulo: RT. v.643. p. 7-13. maio, 1989.
- DINIZ, Maria Helena. Critérios para a Solução dos conflitos de Normas. In: _____. *Conflito de Normas*. Saraiva: São Paulo, 1987. p. 39-50.
- _____. *Curso de Direito Civil Brasileiro. Teoria Geral do Direito Civil*. 10^a ed. São Paulo: Saraiva, 1994. vol. I.

- _____. *Tratado Teórico e Prático dos Contratos*. 5^a ed., São Paulo: Saraiva. 1996. p. 407-50.
vol. 5.
- DUPRAT, Diego. La Creación de un Tribunal de Justicia Supranacional como Medio de Fomento, Desarrollo y Consolidación del Mercosur. In: PIMENTEL, Luiz Otávio (org.). *Mercosul no Cenário Internacional: Direito e Sociedade*. Curitiba: Juruá, 1998, v. II, p. 75-81.
- FEKETE, Elizabeth Kasznar. A proteção ao consumidor como instrumento de aperfeiçoamento da integração econômica no Mercosul - Com especial relevo para seu relacionamento com o direito das marcas e da concorrência desleal. *Direito do consumidor*. São Paulo: RT, n.20. p.112-26. out/dez, 1996.
- FERREIRA, Pinto. *Código de Processo Civil*. São Paulo: Saraiva. 1995. v. I.
- FIGUEIRAS, Marcos Simão. *Mercosul no Contexto Latino-Americano*. 2^a ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- FILOMENO, José Geraldo Brito. Conflitos de Consumo e Juízo Arbitral. *Direito do Consumidor*. n.21. p.38-50. jan/março, 1997.
- FINATTI, Mauro André Mendes. A Dificil Implementação do Direito do Consumidor do Mercosul. Balanço e Prognósticos. *Direito do Consumidor*. n.20, p.127-40. out/dez, 1996a.
- _____. A Política do Consumidor na Comunidade Européia. In: CASELLA, Paulo Borba (org.). *Contratos Internacionais e Direito Econômico no Mercosul*. São Paulo: LTR. 1996b. p.256-72.
- FLORÊNCIO, Sérgio Abreu e Lima; ARAÚJO, Ernesto Henrique Fraga. *Mercosul Hoje*. São Paulo: Alfa-Ômega, 1995.
- FONTOURA, Jorge. A Construção Jurisprudencial do Direito Comunitário Europeu. In: PIMENTEL, Luiz Otávio (org.). *Mercosul no Cenário Internacional: Direito e Sociedade*. Curitiba: Juruá, 1998, v. II, p. 287-300.
- FORTE, Umberto. *União Européia - Comunidade Econômica Européia (Direito das Comunidades Européias e Harmonização Fiscal)*. São Paulo: Malheiros, 1994.
- FROEHNER, Juliano. PENKHUN, Adolfo Mark. PILATI, José Isaac. A Arbitragem de Consumo no MERCOSUL. In: PIMENTEL, Luiz Otávio (org.). *Mercosul no Cenário Internacional: Direito e Sociedade*. Florianópolis: EIDAS UNISUL, 1998, v. III.
- GREBLER, Eduardo. A Solução de Controvérsias no Tratado do Mercosul. In: CASELLA, Paulo Borba (org.). *Contratos Internacionais e Direito Econômico no Mercosul*. São Paulo: LTR. 1996. p.348-62.
- GRINOVER, Ada Pelegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*. 4^a ed. Rio de

- Janeiro: Forense Universitária, 1996
- HUSEK, Carlos Roberto. *Elementos de Direito Internacional Público*. São Paulo: Malheiros, 1995.
- ITUASSÚ, Oyama César. *Curso de Direito Internacional Público*. Rio de Janeiro: Forense, 1986.
- KLAES, Marianna Izabel Medeiros. Mercosul e Tribunal Supranacional: Um dos Pressupostos Essenciais à Efetiva Integração. In: PIMENTEL, Luiz Otávio (org.). *Mercosul no Cenário Internacional: Direito e Sociedade*. Curitiba: Juruá, 1998, v. I, p. 359-70.
- KELSEN, Hans. *Teoria Pura do Direito*. 3ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 1991.
- LIPOVETZKY, Jaime César. LIPOVETZKY, Daniel Andrés. *Mercosul - Estratégias para a Integração. Mercado Comum ou Zona de Livre Comércio? Análises e Perspectivas do Tratado de Assunção*. São Paulo: LTR. 1994.
- LORENZETTI, Ricardo. La Relación de Consumo - Conceptualización Dogmática en Base al Derecho del Mercosur. *Direito Do Consumidor*. São Paulo: RT, n. 21, p. 9-31, jan./março, 1997.
- LUCCA, Newton de. A Proteção do Consumidor e o Mercosul. *Direito Do Consumidor*, São Paulo: RT, n. 12, p.29-35.out/dez, 1994.
- _____. Processos Comunitários de Integração Econômica e a Proteção dos Consumidores. *Direito do Consumidor*, São Paulo: RT, n. 16, p. 29-36, out/dez, 1995.
- MAGALHÃES, José Carlos de. Arbitragem Internacional Privada. *Revista Forense*, Rio de Janeiro: Forense, v. 279. p. 99-104.
- MANCUSO, Rodolfo de Camargo. *Manual do Consumidor em Juízo*. São Paulo: Saraiva. 1994
- MANSILLA, Hugo Llanos. El Derecho de la Integración en el Ordenamiento Jurídico Interno. In: PIMENTEL, Luiz Otávio (org.). *Mercosul no Cenário Internacional: Direito e Sociedade*. Curitiba: Juruá, 1998, v. I, p. 225-30.
- MARÇAL, Sérgio Pinheiro. Código de Defesa do Consumidor - Definições, Princípios e o Tratamento da Responsabilidade Civil. *Direito do Consumidor*, São Paulo: RT, n. 6, p. 98-108.abr./jun., 1993.
- MARQUES, Cláudia Lima (org.). *Estudos Sobre a Proteção do Consumidor no Brasil e no Mercosul*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1994.
- _____. União Européia Legisla Sobre Cláusulas Abusivas - Um Exemplo Para o Mercosul. *Direito do Consumidor*, São Paulo: RT, n. 21, p. 300-10, jan/março, 1997.
- MEIRELLES, Hely Lopes. Ação Civil Pública. In: _____. *Mandado de Segurança*. 17º ed. (atualizada por Arnaldo Wald). São Paulo: Malheiros. 1996. p.119-70.

- MELLO, Celso Albuquerque de. *Direito Internacional Público*. 9^a ed. Rio de Janeiro: Renovar, 1992. v. II.
- _____. *O Direito Internacional Público em Transformação*. São Paulo: Resenha Universitária, 1976.
- MERCADANTE, Araminta de Azevedo. A Processualística dos Atos Internacionais - Constituição de 1988. In: CASELLA, Paulo Borba (org.). *Contratos Internacionais e Direito Econômico no Mercosul*. São Paulo: LTR. 1996. p.458-505.
- NERY Jr., Nelson. Os Princípios Gerais do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. *Direito do Consumidor*, São Paulo: RT, n. 3, p.44-77, set/dez. 1992.
- OLIVEIRA, Juarez de, et al. *Comentários ao Código de Proteção do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 1991
- OLIVEIRA, Maria José Galleno de Souza. As Relações de Consumo nas Sociedades do Mercosul. In: PIMENTEL, Luiz Otávio (org.). *Mercosul no Cenário Internacional: Direito e Sociedade*. Curitiba: Juruá, 1998, v. I, p. 317-25.
- PARRA, Jorge Barrientos. Fundamentos da arbitragem no Direito Brasileiro e Estrangeiro. *Revista de Informação Legislativa*, Senado Federal, Brasília. a.27, n.107, p.215-43, jul/set., 1990.
- PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Instituições de Direito Civil*. 13^a ed. Rio de Janeiro: Forense, 1994. v. I.
- RAMOS, André de Carvalho. A Integração Política Européia. In: CASELLA, Paulo Borba (org.). *Contratos Internacionais e Direito Econômico no Mercosul*. São Paulo: LTR. 1996. p.646-59.
- RAMOS, Dante Marcelo. Efectos Directos para los Particulares de las Directivas del Derecho Comunitario Europeo: Un Ejemplo Aplicable al Mercosur? In: PIMENTEL, Luiz Otávio (org.). *Mercosul no Cenário Internacional: Direito e Sociedade*. Curitiba: Juruá, 1998, v. I, p. 87-99.
- RAMOS, Rui M. G. de Moura. Maastrich e os Direitos do Cidadão Europeu. In: CASELLA, Paulo Borba (org.). *Contratos Internacionais e Direito Econômico no Mercosul*. São Paulo: LTR. 1996. p.660-91.
- RANGEL, Vicente Marotta. Solução de Conrtrovérsias após Ouro Preto. In: CASELLA, Paulo Borba (org.). *Contratos Internacionais e Direito Econômico no Mercosul*. São Paulo: LTR. 1996. p.692-701.
- REZEK, José Francisco. *Direito Internacional Público: Curso Elementar*. 4^a ed.: São Paulo:

- Saraiva. 1994.
- RIBEIRO, Neves. Acesso dos Consumidores à Justiça - Algumas Dificuldades do Sistema Jurídico em vigor - Propostos de Solução. *Direito do Consumidor*, São Paulo: RT, n. 12, p.6-11, out/ dez. 1994
- ROCHA, Osiris. *Curso de Direito Internacional Privado*. 3ª ed., São Paulo: Saraiva, 1975.
- RODRIGUES, Horácio Wanderlei. (org.). *Solução de Controvérsias no Mercosul*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1997.
- SOARES, Guido Fernando Silva. As Instituições do MERCOSUL e as soluções de litígios no seu âmbito - sugestões de *lege ferenda*. In: _____. *MERCOSUL: das negociações à implantação*. São Paulo: LTR, 1994. p. 262-319.
- _____. O Direito Supranacional, nas Comunidades Europeias e na América Latina: O Caso da ALALC/ALADI e o Mercado Comum Brasil - Argentina. *Revista dos Tribunais*, São Paulo: RT, n. 668, p.11-34, jun. 1991.
- _____. Arbitragens Comerciais Internacionais no Brasil: Vicissitudes. *Revista dos Tribunais*, São Paulo: RT. n.641, p.29-57, março, 1989.
- SOMMER, Christian Guillermo. La Necesidad de un Tribunal de Justicia en el Mercosur. In: PIMENTEL, Luiz Otávio (org.). *Mercosul no Cenário Internacional: Direito e Sociedade*. Curitiba: Juruá, 1998, v. II, p. 47-53.
- SOUZA, Miriam de Almeida. *A Política Legislativa do Consumidor no Direito Comparado*. 2ª ed. Belo Horizonte: Nova Alvorada, 1996.
- STIGLITZ - Gabriel. Las Acciones Coletivas em Proteccion del Consumidor. *Direito do Consumidor*, São Paulo: RT, n. 15, p.20-6, jul/set 1995.
- STRENGER, Guilherme Gonçalves. Do juízo Arbitral. *Revista dos Tribunais*. São Paulo: RT. n. 607. p.24-32. Maio, 1986.
- VEDIA, Ana María Capolupo de Durañona y. La Institucionalización del Mercosur. Tribunal Supracional y Solución de Controversias. In: PIMENTEL, Luiz Otávio (org.). *Mercosul no Cenário Internacional: Direito e Sociedade*. Curitiba: Juruá, 1998, v. II, p. 189-96.
- VENTURA, Deisy de Freitas Lima. *A Ordem Jurídica do Mercosul*. Porto Alegre: Livraria do Advogado. 1996.
- UNIÃO EUROPÉIA. Comissão das Comunidades Europeias. Acesso de Los Consumidores a La Justicia Y Solución de Litígios em Matéria de Consumo En El Mercado Único (Livro Verde). Bruxelas, 16 nov. 1993.
- UNIÃO EUROPÉIA. Comissão das Comunidades Europeias. Política dos Consumidores.

Segundo Plano Trienal (1993-1995). *Direito Do Consumidor* n. 12, São Paulo: RT, out/dez 1994. P-204-21

TRATADO para a Constituição de um Mercado Comum entre a República Argentina, a República Federativa do Brasil, a República do Paraguai e a República Oriental do Uruguai (Tratado de Assunção). Assunção: 26 mar. 1991. Aprovado, no Brasil, pelo Decreto Legislativo n. 197, de 25 set. 1991 (DOU de 26 set 1991, s. I, p. 20781 e DCN de 26 set. 1991, s. II) e promulgado pelo Decreto n. 350, de 21 nov. 1991 (DOU de 22 nov. 1991, s. I, p. 26443).

MERCOSUL. CMC. Protocolo sobre Cooperação e Assistência Jurisdicional em Matéria Civil, Comercial, Trabalhista e Administrativa (Protocolo de Las Leñas). Las Leñas: 27.Jun. 1992. Decisão n. 05/92. Aprovado, no Brasil, pelo Decreto Legislativo n.º 055, de 19. Abr. 1995 (DOU de 28. Abr. 1995, p.5945, c.1 e DCN de 28.Abr. 1995, s. II).

PROTOCOLO Adicional ao Tratado de Assunção sobre a Estrutura Institucional do Mercosul (Protocolo de Ouro Preto). Ouro Preto: 17 dez. 1994. Aprovado, no Brasil, pelo Decreto Legislativo n. 188, de 15 dez. 1995 (DOU de 18 dez. 1995, s. I, p. 21345 e DSF de 16 dez 1995) e promulgado pelo Decreto n. 1901, de 09 maio 1996 (DOU de 10 maio, s.I, p. 8009).

MERCOSUL. CMC. Protocolo de Buenos Aires sobre Jurisdição Internacional em matéria Contratual. Buenos Aires: 05 ago. 1994, Decisão n. 01/94. Aprovado, no Brasil, pelo Decreto Legislativo n. 129, de 05 out. 1995 (DOU de 06 out. 1995, s. I, p.15718 e DCN de 06 out. 1996 (DOU de 18 dez. 1996, s.I, p.27299).

MERCOSUL. CMC. Protocolo de Santa Maria Sobre Jurisdição Internacional em Matéria de Relações de Consumo. Fortaleza, 12-13 dez. 1996, Decisão n. 10/96.

ANEXOS

ANEXO I
PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO E ASSISTÊNCIA
JURISDICIONAL EM MATÉRIA CIVIL, COMERCIAL, TRABALHISTA E
ADMINISTRATIVA (PROTOCOLO DE LAS LEÑAS)

Os Governos da Argentina, da República Federativa do Brasil, da República do Paraguai e da República Oriental do Uruguai,

Considerando que o Mercado Comum do Sul (MERCOSUL), previsto no Tratado de Assunção, assinado em 26 de Março de 1991, implica o compromisso dos Estados Partes de harmonizar suas legislações nas matérias pertinentes para obter o fortalecimento do processo de integração;

Desejosos de promover e intensificar a cooperação jurisdicional em matéria civil, comercial, trabalhista e administrativa, a fim de assim contribuir para o desenvolvimento de suas relações de integração com base nos princípios do respeito à soberania nacional e à igualdade de direitos e interesses recíprocos;

Convencidos de que este Protocolo contribuirá para o tratamento equitativo dos cidadãos e residentes permanentes dos Estados Partes do Tratado de Assunção e lhes facilitará o livre acesso à jurisdição nos referidos Estados para a defesa de seus direitos e interesses;

Conscientes da importância de que se reveste, para o processo de integração dos Estados Partes, a adoção de instrumentos comuns que consolidem a segurança jurídica e tenham como finalidade atingir os objetivos do Tratado de Assunção,

Acordam:

CAPÍTULO I
Cooperação e Assistência Jurisdicional

ARTIGO 1

Os Estados Partes comprometem-se a prestar assistência mútua e ampla

cooperação jurisdicional em matéria civil, comercial, trabalhista e administrativa. A assistência jurisdicional se estenderá aos procedimentos administrativos em que admitam recursos perante os tribunais.

CAPÍTULO II

Autoridades Centrais

ARTIGO 2

Para os efeitos do presente Protocolo, cada Estado Parte indicará uma Autoridade Central encarregada de receber e dar andamento às petições de assistência jurisdicional em matéria civil, comercial, trabalhista e administrativa. Para tanto, as Autoridades Centrais se comunicarão diretamente entre si, permitindo a intervenção de outras autoridades respectivamente competentes, sempre que seja necessário.

Os Estados Partes, ao depositarem os instrumentos de ratificação do presente Protocolo, comunicarão essa providência ao Governo depositário, o qual dela dará conhecimentos aos demais Estados Partes.

A Autoridade Central poderá ser substituída em qualquer momento, devendo o Estado Parte comunicar o fato, no mais breve prazo possível, ao Governo depositário do presente Protocolo, para que dê conhecimento aos demais Estados Partes da substituição efetuada.

CAPÍTULO III

Igualdade do Tratamento Processual

ARTIGO 3

Os cidadãos e os residentes permanentes de um dos Estados Partes gozarão, nas mesmas condições dos cidadãos e residentes permanentes do outro Estado Parte, do livre acesso à jurisdição desse Estado para a defesa de seus direitos e interesses.

O parágrafo anterior aplicar-se-á às pessoas jurídicas constituídas, autorizadas ou registradas conforme as leis de qualquer dos Estados Partes.

ARTIGO 4

Nenhuma caução ou depósito, qualquer que seja sua denominação, poderá ser

imposto em razão da qualidade de cidadão ou residente permanente de outro Estado Parte.

O parágrafo precedente se aplicará às pessoas jurídicas constituídas, autorizadas ou registradas conforme as leis de qualquer dos Estados Partes.

CAPÍTULO IV

Cooperação em Atividades de Simples Trâmite e Probatórias

ARTIGO 5

Cada Estado Parte deverá enviar às autoridades jurisdicionais do outro Estado, segundo previsto no artigo 2, carta rogatória em matéria civil, comercial, trabalhista e administrativa, quando tenha por objeto:

- a) diligências de simples trâmite, tais como citações, intimações, citações com prazo definido, notificações ou outras semelhantes;
- b) recebimento ou obtenção de provas

ARTIGO 6

As cartas rogatórias deverão conter:

- a) denominação e domicílio do órgão jurisdicional requerente;
- b) individualização do expediente com especificação do objeto e natureza do juízo e do nome e domicílio das partes;
- c) cópia da petição inicial e transcrição da decisão que ordena a expedição da carta rogatória;
- d) nome e domicílio do procurador da parte solicitante no Estado requerido, se houver;
- e) indicação do objeto da carta rogatória, com o nome e o domicílio do destinatário da medida;
- f) informação sobre o prazo de que dispõe a pessoa afetada pela medida para cumpri-la;
- g) descrição das formas ou procedimentos especiais com que haverá de cumprir-se a cooperação solicitada;
- h) qualquer outra informação que facilite o cumprimento da carta rogatória.

ARTIGO 7

No caso de ser solicitado o recebimento de provas, a carta rogatória deverá também conter:

- a) descrição do assunto que facilite a diligência probatória;
- b) nome e domicílio de testemunhas ou outras pessoas ou instituições que devam intervir;
- c) texto dos interrogatórios e documentos necessários.

ARTIGO 8

A carta rogatória deverá ser cumprida de ofício pela autoridade jurisdicional competente do Estado requerido, e somente poderá denegar-se quando a medida solicitada, por sua natureza, atente contra os princípios de ordem pública do Estado requerido.

O referido cumprimento não implicará o reconhecimento da jurisdição internacional do juiz do qual emana.

ARTIGO 9

A autoridade jurisdicional requerida terá competência para conhecer das questões que sejam suscitadas quando do cumprimento da diligência solicitada.

Caso a autoridade jurisdicional requerida se declare incompetente para proceder à tramitação da carta rogatória, remeterá de ofício os documentos e os antecedentes do caso à autoridade jurisdicional competente do seu Estado.

ARTIGO 10

As cartas rogatórias e os documentos que as acompanham deverão redigir-se no idioma da autoridade requerente e serão acompanhadas de uma tradução para o idioma da autoridade requerida.

ARTIGO 11

A autoridade requerida poderá, atendendo a solicitação da autoridade requerente, informar o lugar e a data em que a medida solicitada será cumprida, a fim de permitir que a autoridade requerente, as partes interessadas ou seus respectivos representantes possam comparecer e exercer as faculdades autorizadas pela legislação da Parte requerida.

A referida comunicação deverá efetuar-se, com a devida antecedência, por

intermédio das Autoridades Centrais dos Estados Partes.

ARTIGO 12

A autoridade jurisdicional encarregada do cumprimento de uma carta rogatória aplicará sua lei interna no que se refere aos procedimentos.

Não obstante, a carta rogatória poderá ter, mediante pedido da autoridade requerente, tramitação especial, admitindo-se o cumprimento de formalidades adicionais na diligência na carta rogatória, sempre que isso não seja incompatível com a ordem pública do Estado requerido.

O cumprimento da carta rogatória deverá efetuar-se sem demora.

ARTIGO 13

Ao diligenciar a carta rogatória, a autoridade requerida aplicará os meios processuais coercitivos previstos na sua legislação interna, no casos e na medida em que deva fazê-lo para cumprir uma carta precatória das autoridades de seu próprio Estado, ou um pedido apresentado com o mesmo fim por uma parte interessada.

ARTIGO 14

Os documentos que comprovem o cumprimento da carta rogatória serão transmitidos por intermédio das Autoridades Centrais.

Quando a carta rogatória não tiver sido cumprida integralmente ou em parte, este fato e as razões do não cumprimento deverão ser comunicados de imediato à autoridade requerente, utilizando-se o meio assinalado no parágrafo anterior.

ARTIGO 15

O cumprimento da carta rogatória não poderá acarretar reembolso de nenhum tipo de despesa, exceto quando sejam solicitados meios probatórios que ocasionem custos especiais, ou sejam designados peritos para intervir na diligência. Em tais casos, deverão ser registrados no texto da carta rogatória os dados da pessoa que, no Estado requerido, procederá o pagamento das despesas e honorários devidos.

ARTIGO 16

Quando os dados relativos ao domicílio do destinatário da ação ou da pessoas

citada forem incompletos ou inexatos, a autoridade requerida deverá esgotar todos os meios para atender ao pedido. Para tanto, poderá também solicitar ao Estado requerente os dados complementares que permitam a identificação e a localização da referida pessoa.

ARTIGO 17

Os trâmites pertinentes para o cumprimento da carta rogatória não exigirão necessariamente a intervenção da parte solicitante, devendo ser praticados de ofício pela autoridade jurisdicional competente do Estado requerido.

CAPÍTULO V

Reconhecimento e Execução de Sentenças e de Laudos Arbitrais

ARTIGO 18

As disposições do presente Capítulo serão aplicáveis ao reconhecimento e à execução das sentenças e dos laudos arbitrais pronunciados nas jurisdições dos Estados Partes em matéria civil, comercial, trabalhista e administrativa, e serão igualmente aplicáveis às sentenças em matéria de reparação de danos e restituição de bens.

O pedido de reconhecimento e execução de sentenças e de laudos arbitrais por parte das autoridades jurisdicionais será tramitado por via de cartas rogatórias e por intermédio da Autoridade Central.

ARTIGO 20

As sentenças e os laudos arbitrais a que se refere o artigo anterior terão eficácia extraterritorial nos Estados Partes quando reunirem as seguintes condições:

- a) que venham revestidos das formalidades externas necessárias para que sejam considerados autênticos no Estado de origem;
- b) que estejam, assim como os documentos anexos necessários, devidamente traduzidos para o idioma oficial do Estado em que se solicita seu reconhecimento e execução;
- c) que emane de um órgão jurisdicional ou arbitral competente, segundo as normas do Estado requerido sobre jurisdição internacional;
- d) que a parte contra a qual se pretende executar a decisão tenha sido devidamente citada e tenha garantido o exercício de seu direito de defesa;
- e) que a decisão tenha força de coisa julgada e/ou executória no Estado em que

foi ditada;

- f) que claramente não contrariem os princípios de ordem pública do Estado em que solicita seu reconhecimento e/ou execução

Os requisitos das alíneas (a), (c), (d), (e) e (f) devem estar contidos na cópia autêntica da sentença ou do laudo arbitral.

ARTIGO 21

A parte que, em juízo, invoque uma sentença ou um laudo arbitral de um dos Estados Partes deverá apresentar cópia autêntica da sentença ou do laudo arbitral com os requisitos do artigo precedente.

ARTIGO 22

Quando se tratar de uma sentença ou de um laudo arbitral entre as mesmas partes, fundamentado nos mesmos fatos, e que tenham o mesmo objeto de outro processo judicial ou arbitral no Estado requerido, seu reconhecimento e sua executoriedade dependerão de que a decisão não seja incompatível com outro pronunciamento anterior ou simultâneo proferido no Estado requerido.

Do mesmo modo não se reconhecerá nem se procederá à execução, quando se houver iniciado um procedimento entre as partes, fundamentado nos mesmos fatos e sobre o mesmo objeto, perante qualquer autoridade jurisdicional da Parte requerida, anteriormente à apresentação da demanda perante a autoridade jurisdicional que teria pronunciada a decisão da qual haja solicitação de reconhecimento.

ARTIGO 23

Se uma sentença ou um laudo arbitral não puder ter eficácia em sua totalidade, a autoridade jurisdicional competente do Estado requerido poderá admitir sua eficácia parcial mediante pedido da parte interessada.

ARTIGO 24

Os procedimentos, inclusive a competência dos respectivos órgãos jurisdicionais, para fins de reconhecimento e execução das sentenças ou dos laudos arbitrais, serão regidos pela lei do Estado requerido.

CAPÍTULO VI

Dos Instrumentos Públicos e Outros Documentos

ARTIGO 25

Os instrumentos públicos emanados de um Estado Parte terão no outro a mesma força probatória que seus próprios instrumentos públicos.

ARTIGO 26

Os documentos emanados de autoridades jurisdicionais ou outras autoridades de um dos Estados Partes, assim como as escrituras públicas e os documentos que certifiquem a validade, a data e a veracidade da assinatura ou a conformidade com o original, e que sejam tramitados por intermédio da Autoridade Central, ficam isentos de toda legalização, certificação ou formalidade análoga quando devam ser apresentados no território do outro Estado Parte.

ARTIGO 27

Cada Estado Parte remeterá, por intermédio da Autoridade Central, a pedido de outro Estado Parte e para fins exclusivamente públicos, os traslados ou certidões dos assentos dos registros de estado civil, sem nenhum custo.

CAPÍTULO VII

Informação do Direito Estrangeiro

ARTIGO 28

As Autoridades Centrais dos Estados Partes fornecer-se-ão mutuamente, a título de cooperação judicial, e desde que não se oponham às disposições de sua ordem pública, informações em matéria civil, comercial, trabalhista e administrativa e de direito internacional privado, sem despesa alguma.

ARTIGO 29

A informação a que se refere o artigo anterior poderá também ser prestada perante a jurisdição de outro Estado, por meio de documentos fornecidos pelas autoridades diplomáticas ou consulares do Estado Parte de cujo direito se trata.

ARTIGO 30

O Estado que fornecer as informações sobre o sentido do alcance legal de seu direito não será responsável pela opinião emitida, nem estará obrigado a aplicar seu direito, segundo a resposta fornecida.

O Estado que receber as citadas informações não estará obrigada a aplicar, ou fazer aplicar, o direito estrangeiro segundo o conteúdo da resposta recebida.

CAPÍTULO VIII

Consultas e Soluções de Controvérsias

ARTIGO 31

As Autoridades Centrais dos Estados Partes realizarão consultas nas oportunidades que lhes sejam mutuamente convenientes com a finalidade de facilitar a aplicação

ARTIGO 32

Os Estados Partes numa controvérsia sobre a interpretação, a aplicação ou o não cumprimento das disposições deste Protocolo, procurarão resolvê-la mediante negociações diplomáticas diretas.

Se, mediante tais negociações, não se chegar a um acordo ou se tal controvérsia for solucionada apenas parcialmente, aplicar-se-ão os procedimentos previstos no Protocolo de Brasília para a Solução de Controvérsias quando este entrar em vigor e enquanto não for adotado um Sistema Permanente de Solução de Controvérsias para o Mercado Comum do Sul.

CAPÍTULO IX

Disposições Finais

ARTIGO 33

O presente Protocolo, parte integrante do Tratado de Assunção, entrará em vigor trinta (30) dias após a data de depósito do segundo instrumento de ratificação, e será aplicado provisoriamente a partir da data de sua assinatura.

ARTIGO 34

A adesão por parte de um Estado ao Tratado de Assunção implicará, *ipso iure*, a adesão ao presente Protocolo.

ARTIGO 35

O presente Protocolo não restringirá as disposições das convenções que anteriormente tiverem sido assinadas sobre a mesma matéria entre os Estados Partes, desde que não o contradigam.

ARTIGO 36

O Governo da República do Paraguai será o depositário do presente Protocolo e dos instrumentos de ratificação, e enviará cópias devidamente autenticadas dos mesmos aos Governos dos Estados Partes.

Da mesma maneira, o Governo da República do Paraguai notificará aos Governos dos outros Estados Partes a data da entrada em vigor deste Protocolo e a data de depósito dos instrumentos de ratificação.

Feito no Vale de Las Leñas, Departamento de Malargüe, Província de Mendoza, República Argentina, aos 27 dias do mês de junho de 1992, em um original, nos idiomas espanhol e português, sendo ambos os textos igualmente autênticos.

ANEXO II

PROTOCOLO DE SANTA MARIA SOBRE JURISDICCION INTERNACIONAL EN MATERIA DE RELACIONES DE CONSUMO

Los Gobiernos de la República Argentina, de la República Federativa del Brasil, de la República del Paraguay y de la República Oriental del Uruguay, en adelante denominados “Estados Partes”;

Considerando que el Tratado de Asunción establece el compromiso de los Estados Partes de armonizar sus legislaciones en las áreas pertinentes;

Reafirmando la voluntad de los Estados Partes de acordar soluciones jurídicas comunes para el fortalecimiento del proceso de integración;

Destacando la necesidad de brindar al sector privado de los Estados Partes un marco de seguridad jurídica que garantice soluciones justas y la armonía de las decisiones jurisdiccionales vinculadas a las relaciones de consumo;

Convencidos de la necesidad de dar protección al consumidor y de la importancia de adoptar reglas comunes sobre jurisdicción internacional en materia de relaciones de consumos derivadas de contratos entre proveedores de bienes o prestadores de servicios y consumidores o usuarios;

Conscientes de que, en materia de negocios internacionales, la contratación es la expresión jurídica del comercio y éste es especialmente relevante en el proceso de integración;

Acuerdan:

CAPÍTULO I

Ámbito

Artículo 1

Ámbito material

1. El presente Protocolo tiene por objeto determinar la jurisdicción internacional en materia de relaciones de consumo derivadas de contratos en que uno de los contratantes sea un consumidor, cuando se trate de:
 - a) venta a plazo de bienes muebles corporales;

- b) préstamo a plazo u otra operación de crédito vinculada al financiamiento en la venta de bienes;
- c) cualquier otro contrato que tenga por objeto la prestación de un servicio o la provisión de los objetos muebles corporales. Esta disposición se aplicará siempre que la celebración del contrato haya sido precedida en el Estado del domicilio del consumidor, de una propuesta específica o de una publicidad suficientemente precisa y que éste hubiere realizado, en ese Estado, los actos necesarios para la conclusión del contrato.

2. Quedan excluidas las relaciones de consumo derivadas de los contratos de transportes.

Artículo 2

Ámbito espacial

El Protocolo se aplicará a las relaciones de consumo que vinculen a los proveedores y consumidores:

- a) con domicilio en diferentes Estados Partes del Tratado de Asunción;
- b) con domicilio en un mismo Estado Parte y la prestación característica de la relación de consumo se realizare en otro Estado Parte.

CAPÍTULO II

Domicilio

Artículo 3

Calificación de domicilio

A los fines del presente Protocolo se considerará domicilio:

Cuando se trate de persona física, en el siguiente orden:

- a) la residencia habitual;
- b) el centro principal de sus negocios.

2. Cuando se trate de persona jurídica o de un ente despersonalizado, en el siguiente orden:

- a) la sede principal de la administración;
- b) el lugar donde funcione filiales, sucursales, establecimientos, agencias o cualquier otra especie de representación de personas jurídicas.

CAPÍTULO III

Jurisdicción

Artículo 4

Regla general

1. Tendrán jurisdicción internacional en las demandas entabladas por el consumidor, que versen sobre relaciones de consumo, los jueces o tribunales del Estado en cuyo territorio esté domiciliado el consumidor.
2. El proveedor de bienes o servicios podrá demandar al consumidor ante el juez o tribunal del domicilio de éste.

Artículo 5

Soluciones alternativas

También tendrá jurisdicción internacional excepcionalmente y por voluntad exclusiva del consumidor, manifestada expresamente en el momento de entablar la demanda, el Estado:

- a) de celebración del contrato;
- b) de cumplimiento de la prestación del servicio o de la entrega de los bienes;
- c) del domicilio del demandado.

Artículo 6

Filiales, sucursales, agencias o representaciones

Si el demandado tuviere domicilio en un Estado Parte y en otro Estado Parte filial, sucursal, agencia o cualquier otra especie de representación con la cual realizó las operaciones que generaron el conflicto, el actor podrá demandar en cualquiera de dichos Estados.

Artículo 7

Pluralidad de demandados

Si hubiere varios demandados en una misma acción relativa al mismo objeto, tendrá jurisdicción el Estado Parte del domicilio de cualquiera de ellos.

CAPITULO IV Aspectos Procesales

Artículo 8 Reconvención

Si la reconvención se fundare en actos, hechos u omisiones que sirvieron de base a la demanda principal, tendrá jurisdicción para decidir a cerca de aquella el Estado Parte del juez con competencia respecto de la demanda principal.

Artículo 9 Actos procesales practicados a distancia

1. En la medida en que lo autoricen los principios esenciales y básicos del ordenamiento jurídico procesal del foro actuante, el proveedor podrá contestar la demanda, ofrecer pruebas, interponer recursos, así como realizar los actos procesales que de ellos deriven ante los jueces de su propio domicilio, los cuales actuarán como requeridos, remitiendo la documentación al juez requirente.

2. No se aplicará el numeral anterior cuando el proveedor demandado posea filiales, sucursales, establecimientos, agencias o cualquier otra especie de representación en el Estado Parte donde se tramita el proceso.

3. La comunicación entre las autoridades jurisdiccionales se realizará a través de las Autoridades Centrales, conforme al procedimiento previsto en el Protocolo de Cooperación y Asistencia Jurisdiccional en Materia Civil, Comercial, Laboral y Administrativa.

4. La comunicación de que trata el numeral anterior deberá contener la información necesaria sobre el derecho aplicable a la relación de consumo y el derecho procesal del Estado Parte en el cual se tramita el proceso, debidamente certificada por el juez requirente, a fin de que el proveedor demandado pueda ejercitar en tiempo y forma los derechos que le otorga el numeral "1" de este Artículo.

5. La facultad conferida al proveedor en el numeral "1" de este Artículo, no altera

la jurisdicción internacional establecida por el presente Protocolo ni las leyes procesales que resultaren aplicables según el Estado que tenga jurisdicción internacional.

Artículo 10

Ley procesal aplicable

A los efectos de este Protocolo, serán aplicables las leyes procesales del lugar del proceso.

CAPITULO V

Eficacia Extraterritorial de las Sentencias

Artículos 11

Trámite

La solicitud de reconocimiento o de ejecución de sentencias por parte de las autoridades jurisdiccionales se transmitirá por exhorto o carta rogatoria por intermedio de la Autoridad Central.

Artículo 12

Jurisdicción indirecta

El requisito de la jurisdicción internacional para la eficacia extraterritorial de las sentencias, establecido en el Artículo 20, letra "c", del Protocolo de Cooperación y Asistencia Jurisdiccional en Materia Civil, Comercial, Laboral y Administrativa, se considerará satisfecho si la sentencia o decisión emana de un órgano con jurisdicción internacional, conforme a las reglas establecidas en el presente Protocolo.

CAPITULO VI

Solución de Controversias

Artículo 13

Las controversias que surjan entre los Estados Partes, con motivo de la aplicación, interpretación o incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Protocolo, serán resueltas mediante negociaciones diplomáticas directas.

Si mediante tales negociaciones no se alcanzare un acuerdo, o si la controversia sólo fuera solucionada parcialmente, se aplicarán los procedimientos previstos en el sistema de Solución de Controversias Vigente entre los Estados Partes del Tratado de Asunción.

CAPÍTULO VII

Disposiciones Finales y Transitorias

Artículo 14

Los Estados Partes, al deposita el instrumento de ratificación del presente Protocolo, comunicarán la designación de la Autoridad Central al Gobierno depositario, el cual dará conocimiento a los demás Estados Partes.

Artículo 15

El presente Protocolo, parte integrante del Tratado de Asunción, entrará en vigor, con relación a los dos primeros Estados Partes que ratifiquen, treinta días después que segundo país proceda al depósito del instrumento de ratificación.

Para los demás signatarios, entrará en vigor el trigésimo día posterior al depósito del respectivo instrumento de ratificación.

Artículo 16

La adhesión por parte de un Estado al Tratado de Asunción implicará de pleno derecho la adhesión al presente Protocolo.

Artículo 17

Hasta que entre en vigencia el “Reglamento Común MERCOSUR para la Defensa del Consumidor”, regirán las definiciones contenidas en el Anexo al presente

Protocolo, con las modificaciones que eventualmente se introduzcan por el Comité Técnico Nº 7 de Defensa del Consumidor de la Comisión de Comercio del MERCOSUR.

Artículo 18

La tramitación de la aprobación del presente Protocolo en el ámbito de cada uno de los Estado Partes, con las adecuaciones que fueren necesaria, sólo podrá iniciarse después de la aprobación del “Reglamento Común MERCOSUR para la Defensa del Consumidor” en su totalidad, incluídos sus anexos, si los tuviere, por el Consejo del Mercado Común.

Artículo 19

El Gobierno de la República del Paraguay será el depositario del presente Protocolo y de los instrumentos de ratificación y enviará copias debidamente autenticadas de los mismos a los Gobiernos de los demás Estados Partes.

Igualmente, el Gobierno de la República del Paraguay notificará a los Gobiernos de los demás Estados Partes la fecha de entrada en vigor del presente Protocolo y la fecha de depósito de los instrumentos de ratificación.

Hecho en Fortaleza, a los días del mes diciembre de 1996, en un original en los idiomas portugués y español, siendo ambos textos igualmente auténticos.

ANEXO AL PROTOCOLO DE SANTA MARIA SOBRE JURIDICCIÓN INTERNACIONAL EN MATERIA DE RELACIONES DE CONSUMO

DEFINICIONES

a) Consumidor

Es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella.

Equipáranse a consumidores las demás personas, determinables o no, expuestas

a las relaciones de consumo.

No se considera consumidor o usuario aquel que, sin constituirse en destinatario final, adquiere, almacena, utiliza o consume productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

b) Proveedor

Es toda persona física o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, así como los entes despersonalizados en los Estados Partes cuya existencia esté prevista en su orden jurídico, que desarrollen de manera profesional actividades de producción, montaje, creación seguida de ejecución, construcción, transformación, importación, distribución y comercialización de productos y/o servicios en una relación de consumo.

c) Relaciones de Consumo

Es el vínculo que se establece entre el proveedor que, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio, y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final.

Equipárase a ésta la provisión de productos y la prestación de servicio a título gratuito, cuando se realicen en función de una eventual relación de consumo.

d) Producto

Es cualquier bien, mueble o inmueble, material o inmaterial.

e) Servicios

Mientras o Comité Técnico N° 7 de Defensa del Consumidor, no haya acordado una definición para “servicios”, será adoptada, para los efectos de este Protocolo, la interpretación jurídica del foro actuante.

ANEXO III

LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ARGENTINA

LEY 24240. DEFENSA DO CONSUMIDOR

Se establecen las normas de protección y defensa del consumidor, sanciones y procedimiento.

Sanc. 22-9-93. Prom. Parcial 13-10-93. Pub. B. O. 15-10-93.

TÍTULO I

NORMAS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1°. *Objeto.* La presente ley tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios. Se consideran consumidores o usuarios, las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social:

a) La adquisición o locación de cosas muebles;

b) La prestación de servicios;

c) La adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda, incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminada.

Art. 2°. *Provedores de cosas o servicios.* Quedan obligados al cumplimiento de esta ley todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen, cosas o presten servicios a consumidores o usuarios. Se excluyen del ámbito de esta ley los contratos realizados entre consumidores cuyo objeto sean cosas usadas.

No tendrán el carácter de consumidores o usuarios, quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción,

transformación, comercialización o prestación a terceros. No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegio profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento.

Art. 3°. *Interpretación.* Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas antes definidas, en particular las de defensa de la Competencia y de Lealtad Comercial. En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor.

Capítulo II

Información al consumidor y protección de su salud

Art. 4°. *Información.* Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.

Art. 5°. *Protección al Consumidor.* Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestado en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presentem peligro alguno para la salud o integridad de los consumidores o usuarios.

Art. 6°. *Cosas y servicios riesgosos.* Las cosas e servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los mecanismos, instrucciones y normas establecidas para garantizar la seguridad de los mismos.

En tales casos debe entregarse un manual en idioma nacional sobre el uso, la instalación y mantenimiento de la cosa o servicio de que se trate y brindarle adecuado asesoramiento. Igual obligación regirá en todos los casos en que se trate de artículos importados, siendo los sujetos anunciados en el artículo 4°. responsables del contenido de la traducción.

Capítulo III

Condiciones de la oferta y venta

Art. 7°. *Oferta.* La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados

obligan a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

La revocación de oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer.

Art. 8°. *Efectos de la publicidad.* Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tiene por incluidas en el contrato con el consumidor.

Art. 9°. *Cosas deficientes usadas o reconstituidas.* Cuando se ofrezcan en forma pública a consumidores potenciales en determinados cosas que presenten alguna deficiencia, que sean usadas o reconstituidas, debe indicarse la circunstancia en forma precisa y notoria.

Art. 10: *Contenido del documento de venta.* En el documento que extienda por la venta de cosas muebles, sin perjuicio de la información exigida por otras leyes o normas, deberá constar:

- a) La descripción y especificación de la cosa;
- b) El nombre y domicilio del vendedor;
- c) El nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o del importador cuando correspondiere;
- d) La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley;
- e) Los plazos y condiciones de entrega;
- f) El precio y las condiciones de pago.

La redacción debe ser hecha en idioma nacional, ser completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Un ejemplar debe ser entregado al consumidor. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en esta ley, aquéllas deberán ser escritas en letra destacada y suscrita por ambas partes.

La reglamentación establecerá modalidades más simples cuando la índole de la cosa objeto de la contratación así lo determinen, siempre que asegure la finalidad perseguida por esta ley.

Capítulo IV

Cosas muebles no consumibles

Art. 11: *Garantías*. Cuando se comercialicen cosas muebles de consumo durable el consumidor y los sucesivos adquirentes tienen garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado o su correcto funcionamiento.

La garantía legal tendrá vigencia por seis (6) meses a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso en que la cosa deba trasladarse a la fábrica o taller habilitado, el transporte será realizado por el responsable de la garantía y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo.

Art. 12: *Servicio técnico*. Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y respuestas.

Art. 13: *Responsabilidad solidaria*. Son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas comprendidas en el artículo 11.

Art. 14: *Certificado de garantía*. El certificado de garantía deberá estar escrito en idioma nacional de fácil comprensión y con letra legible y contendrá como mínimo:

- a) La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor;
- b) La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización;
- c) Las condiciones de uso, de instalación y mantenimiento necesario para su funcionamiento;
- d) Las condiciones de validez de la garantía y su plazo extensión;
- e) Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde de hará efectiva.

En caso de ser necesario la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía de una cosa, dicho acto deberá estar a cargo del vendedor. La falta de notificación no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria establecida en el artículo 13.

Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo será nula de pleno derecho y se tendrá por no escrita.

Art. 15: *Constancia de reparación*. Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía legal, el garante estará obligado a entregar al consumidor una

constancia de reparación en donde se indique:

- a) La naturaleza de la reparación;
- b) La piezas reemplazadas o reparadas;
- c) La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa;
- d) La fecha de devolución de la cosa al consumidor.

Art. 16: *Prolongación del plazo de garantía.* El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal.

Art. 17: *Reparación no satisfactoria.* En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede:

- a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa;
- b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales;
- c) Obtener una quita proporcional del precio.

En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.

Art. 18: *Vicios redhibitorios.* La aplicación de las disposiciones precedentes no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios. En caso de vicio redhibitorio:

- a) A instancia del consumidor se aplicará de pleno derecho el artículo 2176 del Código Civil;
- b) El artículo 2170 del Código Civil no podrá ser opuesto al consumidor.

Capítulo V

De la prestación de los servicios

Art. 19: *Modalidades de prestación de servicios.* Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

Art. 20: *Materiales a utilizar en la reparación.* En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar, se entiende implícita la obligación a cargo del prestador del servicio de emplear materiales o productos nuevos o adecuados a la cosa de que se trate, salvo pacto escrito en contrario.

Art. 21: *Presupuesto.* En los supuestos contemplados en el artículo anterior, el prestador del servicio debe estender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos:

- a) Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio;
- b) La descripción del trabajo a realizar;
- c) Una descripción detallada de los materiales a emplear;
- d) Los precios de éstos y la mano de obra;
- e) El tiempo en que se realizará el trabajo;
- f) Si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta;
- g) El plazo para la aceptación del presupuesto;
- h) Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional.

Art. 22: *Supuestos no incluidos en el presupuesto.* Todo servicio, tarea o empleo material o costo adicional, que se evidencie como necesario durante la prestación de servicio y que por su naturaleza o características no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser comunicado al consumidor antes de su realización o utilización. Queda exceptuado de esta obligación el prestador del servicio que, por la naturaleza del mismo, no pueda interrumpirlo sin afectar su calidad o sin daño para las cosas del consumidor.

Art. 23: *Deficiencias en la prestación del servicio.* Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencia o defectos en el trabajo realizado el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.

Art. 24: *Garantía.* La garantía sobre un contrato de prestación de servicio deberá documentarse por escrito haciendo constar:

- a) La correcta individualización del trabajo realizado;
- b) El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;

c) La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.

Capítulo VI

Usuarios de servicios públicos domiciliarios

Art. 25: Constancia escrita. Información al usuario. Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público.

Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla, serán regidos por esas normas, aplicando e la presente ley supletoriamente.

Art. 26: Reciprocidad en el trato. Las empresas indicadas en el artículo anterior deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora.

Art. 27: Registro de reclamos. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos, en donde quedarán asentadas las prestaciones de los usuarios. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios conforme la reglamentación de la presente ley.

Art. 28: Seguridad de las instalaciones. Información. Los usuarios de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad en las instalaciones y de los artefactos.

Art. 29: Instrumentos y unidades de medición. La autoridad competente queda facultada para intervenir en la verificación del funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.

Tanto los instrumentos como las unidades de medición deberán ser los reconocidos y legalmente autorizados. Las empresas prestatarias garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de su vencimiento.

Art.30: Interrupción de la prestación del servicio. Cuando la prestación del

servicio público domiciliario se interrumpa a sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuando el reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro del plazo establecido precedentemente. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente. El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura.

Art. 31: *Facturación de consumo excesivo*. Cuando una empresa de servicio público domiciliario facture en un período un importe que exceda en un cincuenta por ciento (50%) el promedio de consumo efectivo del usuario en los doce (12) meses inmediatos anteriores, se presume error en la facturación.

En tal caso, el usuario debe abonar únicamente el valor de dicho consumo promedio.

A los efectos de ejercer este derecho el usuario deberá presentar, hasta diez (10) días después del vencimiento de la factura en cuestión, las correspondientes al período de doce (12) meses inmediatos anteriores a la objetada.

En el caso que la empresa prestadora reclamare el pago de una suma indebida, la misma deberá indemnizar al usuario con un crédito idéntico al reclamado indebidamente el que deberá hacerse efectivo en la factura inmediata siguiente.

La empresa prestadora dispondrá de un plazo de treinta (30) días a partir del reclamo del usuario para acreditar que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en cuyo caso tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada con más los intereses legales correspondientes. En caso contrario, el pago efectuado tiene efectos cancelatorios.

La autoridad de aplicación intervendrá en los casos en que los recargos por mora en facturas de servicios públicos pagadas fuera de término fuesen excesivamente elevadas en relación a las tasas activas vigentes en el mercado.

Capítulo VII

De la venta domiciliaria, por correspondencia y otras

Art. 32: *Venta domiciliaria*. Es aquella propuesta de venta de una cosa o prestación de un servicio efectuada al consumidor en el lugar donde reside, en forma

permanente o transitoria e en su lugar de trabajo. En ella el contrato debe ser celebrado por escrito y con las precisiones del artículo 10.

Los dispuestos precedentemente no es aplicable a la compra-venta de bienes perecederos recibidos por el consumidor y abonados al contado.

Art. 33: *Venta por correspondencia y otras.* Es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta a la misma se realiza por iguales medios.

No se permitirá la publicación del número postal como domicilio.

Art. 34: *Revocación de aceptación.* En los casos de los artículos 32 y 33, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de cinco (5) días corridos, contados a partir de la fecha en que se entregue la cosa e se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esa facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

El vendedor debe informar por escrito al consumidor que esta facultad de revocación en todo documento que, con motivo de venta le sea presentado al consumidor.

Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.

El consumidor debe poner la cosa a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último.

Art. 35: *Prohibición.* Queda prohibida la realización de propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice.

Si con la oferta se envió una cosa, el receptor no está obligado conservarla ni a restituirla al remitente aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos.

Capítulo VII

De las operaciones de venta de crédito

Art. 36: *Requisitos.* En las operaciones de crédito para la adquisición de cosas o servicios deberá consignarse, bajo pena de nulidad: el precio de contado, el saldo de deuda, el total de los intereses a pagar, la tasa de interés efectivo anual, la forma de amortización de los intereses, otros gastos si los hubiere, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiere y monto total financiado a pagar.

El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas

conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones de crédito para consumo, con lo indicado en esta ley.

Capítulo IX

De los términos abusivos y cláusulas ineficaces

Art. 37: *Interpretación.* Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

- a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad daños;
- b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
- c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

En caso de que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuere necesario.

Art. 38: *Contrato de adhesión. Contratos en formularios.* La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, si que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.

Art. 39: *Modificación contratos tipo.* Cuando los contratos a los que se refieren el artículo anterior requieran la aprobación de otra autoridad nacional o provincial, ésta tomará las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo a pedido de la autoridad de aplicación.

Capítulo X

Responsabilidad por daños

Art. 40: *Responsabilidad solidaria.* Si el daño al consumidor resulta de vicio o defecto de la cosa o de la prestación del servicio responderá el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que corresponda. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa de daño le ha sido ajena.

TÍTULO II

AUTORIDAD DE APLICACIÓN - PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

Capítulo XI

Autoridad de aplicación

Art. 41: *Aplicación nacional y local.* La Secretaría de Industria y Comercio será la autoridad nacional de aplicación de la presente ley. Los gobiernos provinciales y la municipalidad de la ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias respecto a los hechos sometidos a su jurisdicción. Las provincias, en ejercicio de sus atribuciones podrán delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales.

Art. 42: *Funciones Concurrentes.* La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las funciones que se encomiendan a las autoridades locales de aplicación en el artículo 41 de la presente ley, podrá actuar concurrentemente en la vigilancia, contralor y juzgamiento de la misma, aunque las presuntas infracciones ocurran exclusivamente en el ámbito de las provincias o de la municipalidad de la ciudad de Buenos Aires.

Art. 43: *Facultades y atribuciones.* La Secretaría de Industria y Comercio, sin perjuicio de las autoridades específicas en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes;
- b) Mantener un registro nacional de asociaciones de consumidores;
- c) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley;
- d) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores;
- e) Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley;
- f) Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciados damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.

La Secretaría de Industria y Comercio podrá delegar, de acuerdo con la reglamentación que se dicte, en la Municipalidad de la ciudad de Buenos Aires o gobiernos provinciales las facultades mencionadas en los incisos *c*, *d* y *f* de este artículo.

Art. 44: *Auxilio de la fuerza pública.* Para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere los incisos *d* y *f* del artículo 43 de la presente ley, la autoridad de aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.

Capítulo XII

Procedimiento y sanciones

Art. 45: *Actuaciones administrativas.* La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la presente ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.

Previa instancia conciliatoria, se procederá a labrar acta en la que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida.

En la misma acta se dispondrá agregar la documentación acompañada y citar al presunto infractor para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

Si se tratare de un acta de inspección, en que fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción y que resultare

positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días hábiles presente por escrito su descargo. En su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio y acreditar personería.

Cuando no acredite personería se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

La constancia del acta labrada conforme a lo previsto en este artículo, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas.

Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se concederá el recurso de reconsideración. La prueba deberá producirse entre el término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

En el acta prevista en el presente artículo, así como en cualquier momento durante la tramitación del sumario, la autoridad de aplicación podrá ordenar como medida preventiva el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones.

Concluidas las diligencias sumariales, se dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, la autoridad de aplicación gozará de la mayor aptitud para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá recurrir por ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las cámaras federales de apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda de acuerdo al lugar de comisión del hecho.

El recurso deberá interponerse ante la misma autoridad que dictó la resolución, dentro de los diez (10) días hábiles de notificado y será concedido en relación y con efecto suspensivo, excepto cuando se hubiera denegado medidas de prueba, en que será concedido libremente.

Las provincias dictarán las normas referidas a la actuación de las autoridades administrativas locales, estableciendo un régimen de procedimiento en forma compatible con el de sus respectivas constituciones.

Art. 46: *Incumplimiento de acuerdos conciliatorios.* El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.

Art. 47: *Sanciones.* Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de la circunstancia del caso:

a) Apercibimiento;

b) Multa de quinientos pesos (\$500) a quinientos mil pesos (\$500.000), hasta alcanzar el triple de la ganancia o beneficio ilegal obtenido por la infracción;

c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de infracción;

d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días;

e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado;

f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

En todos los casos, se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria, a costa del infractor en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción.

Art. 48: *Denuncias maliciosas.* Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados según lo previsto en los incisos *a* y *b* del artículo anterior, sin perjuicio de las que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.

Art. 49: *Aplicación y graduación de las sanciones.* En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley incurra en otra de similar naturaleza dentro del término de tres (3) años.

Art. 50: *Prescripción.* Las acciones y sanciones emergentes de la presente ley

prescribirán en el término de tres (3) años. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.

Art. 51: *Comisión de un delito.* Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán las actuaciones al juez competente.

Capítulo XIII

De las acciones

Art. 52: *Acciones judiciales.* Sin perjuicio de lo expuesto, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

La acción corresponderá al consumidor o usuario, a las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas, a la autoridad de aplicación nacional o local y al ministerio público. El ministerio público cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley. Las asociaciones de consumidores estarán habilitadas como litisconsorte de cualesquiera de las partes.

En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas, la titularidad activa será asumida por el ministerio público.

Art. 53: *Normas del proceso.* Se aplicarán las normas del proceso del conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente.

Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representando un derecho o interés individual podrán acreditar mandato mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación.

Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley gozarán del beneficio de justicia gratuita.

Art. 54: *Efectos de la sentencia.* La sentencia dictada en un proceso no promovido por el consumidor o usuario, sólo tendrá autoridad de cosa juzgada para el demandado, cuando la acción promovida en los términos establecidos en el segundo párrafo del artículo 52 sea admitida y la cuestión afecte un interés general.

Cuando la sentencia acogiere la pretensión, la apelación será concedida al solo efecto devolutivo.

Capítulo XIV

De las asociaciones de consumidores

Art. 55: *Legitimación*. Las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores, sin perjuicio de la intervención del usuario o consumidor prevista en el segundo párrafo del artículo 58.

Art. 56: *Autorización para funcionar*. Las organizaciones que tengan como finalidad la defensa, información y educación del consumidor, deberán requerir autorización a la autoridad de aplicación para funcionar como tales. Se entenderá que cumplen con dicho objetivo, cuando sus fines sean los siguientes:

- a) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, provincial o municipal, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor;
- b) Proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, destinadas a proteger o a educar a los consumidores;
- c) Colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor o materia inherente a ellos;
- d) Recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo;
- e) Defender y representar los intereses de los consumidores, ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados;
- f) Asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés;
- g) Organizar, realizar y divulgar estudios de mercado. De control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores. En los estudios sobre controles de calidad, previo a su divulgación, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos de contralor correspondientes, quienes se expedirán en los plazos que establezca la reglamentación;
- h) Promover la educación del consumidor;
- i) Realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.

Art. 57: *Requisitos para obtener el reconocimiento*. Para ser reconocidas como organizaciones de consumidores, las asociaciones civiles deberán acreditar, además de los

requisitos generales, la siguientes condiciones especiales;

- a) No podrán participar en actividades políticas partidarias;
- b) Deberán ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial y productiva;
- c) No podrán recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedores de servicios, privadas o estables, nacionales o extranjeras;
- d) Sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.

Art. 58: *Promoción de reclamos.* Las asociaciones de consumidores podrán sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios que correspondan, que se deriven del incumplimiento de la presente ley.

Para promover el reclamo, el consumidor deberá suscribir la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que obre en su poder, a fin de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para acrecar a las partes.

Formalizado el reclamo, la entidad invitará a las partes a las reuniones que considere oportunas, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo satisfactorio.

En esta instancia, la función de las asociaciones de consumidores es estrictamente conciliatoria y extrajudicial, su función se limita a facilitar el acercamiento entre las partes.

Capítulo XV

Arbitraje

Art. 59: *Tribunales arbitrales.* La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales, que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias, propongan las asociaciones de consumidores y cámaras empresarias.

Regirá el procedimiento del lugar en que actúa el tribunal arbitral.

TÍTULO III DISPOSICIONES FINALES

Capítulo XVI Educación al consumidor

Art. 60: *Planes educativos*. Incumbe al Estado nacional, las provincias y municipalidades, la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, formentando la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas, debiendo propender a que dentro de los planes oficiales de educación primaria y media se enseñen los preceptos y alcances de esta ley.

Art. 61: *Formación del consumidor*. La información del consumidor debe tender a:

- a) Hacerle conocer, comprender y adquirir habilidades para ayudarlo a evaluar las alternativas y emplear los recursos en forma eficiente;
- b) Facilitar la comprensión y utilización de información sobre temas inherentes al consumidor;
- c) Orientarlo a prevenir los riesgos que pueden derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios;
- d) Impulsarlo para que desempeñe un papel activo que regule, oriente y transforme el mercado a través de sus decisiones.

Art. 62: *Contribuciones estatales*. El Estado nacional podrá disponer el otorgamiento de contribuciones financieras con cargo al presupuesto nacional a las asociaciones de consumidores para cumplimentar con los objetivos mencionados en los artículos anteriores.

En todos los casos estas asociaciones deberán acreditar el reconocimiento conforme a los artículos 56 y 57 de la presente ley. La autoridad de aplicación seleccionará a las asociaciones en función de criterios de representatividad, autofinanciamiento, actividad y planes futuros de acción a cumplimentar por éstas.

Capítulo XVII Disposiciones finales

Art. 63: Para el supuesto de contrato de transporte aéreo, se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la present ley.

Art. 64: Modificase el artículo 13 de la ley 22.802, que quedará redactado de la siguiente forma:

Los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación, ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias, com respecto a los hechos cometidos en su jurisdicción y que afecten exclusivamente al comercio local, juzgando las presuntas infracciones.

A esse fin determinarán los organismos que cumplirán tales funciones, pudiendo los gobiernos provinciales delegar sus atribuciones en los gobiernos municipales, excepto la de juzgamiento que sólo será delegable en el caso de exhibición de precios previsto en el inciso i) del artículo 12.

Art. 65: La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional y entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial. El Poder Ejecutivo debe reglamentar la presente ley dentro de los ciento veinte (120) días a partir de su publicación.

Art. 66: De forma.