

O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR ENQUANTO LEGISLAÇÃO SIMBÓLICA

THE CONSUMER PROTECTION CODE AS SYMBOLIC LEGISLATION

EL CÓDIGO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR COMO LEGISLACIÓN SIMBÓLICA

Daniel Vatanabe¹
Jailson de Souza Araújo²

Resumo

Com a redemocratização, e a conseqüente promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, a defesa dos direitos do consumidor passou a ter indelével importância, havendo, inclusive, determinação expressa da carta magna para a tutela dos consumidores. O presente estudo tece considerações sobre o Código de Defesa do Consumidor enquanto legislação simbólica, e objetiva avaliar, por meio de reflexão crítica, se o Código de Defesa do Consumidor caminha ou já se encontra neste estado, servindo apenas como estandarte de uma suposta e eventual justiça que se almeja, mas nunca chega aos vulneráveis. Para alcançar o objetivo proposto, será utilizado o método de abordagem dedutivo, além de pesquisa bibliográfica e de periódicos vocacionados ao tema, bem como a análise legislativa. Como resultado, concluiu-se que o Código de Defesa do Consumidor cumpriu o comando constitucional de promover a defesa do consumidor, ao determinar os direitos e obrigações de consumidores e fornecedores, trazendo inovações legislativas como a responsabilização de forma objetiva e tutelando, também, o próprio direito coletivo. Contudo, como acontece em outras legislações, costumes, e até mesmo julgados dos tribunais de justiça e superiores, o transcurso do tempo afetou e ainda afeta o cumprimento do objetivo de defesa do consumidor estabelecido tanto na Constituição de 1988 quanto no Código de Defesa do Consumidor. Além disso, também foi constatado o aumento do endividamento populacional, fato que mereceu tratamento especial e diferenciado pelo legislador por meio da Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021, que trata do superendividamento do consumidor.

Palavras-chave: direito do consumidor; simbolismo; consumo.

Abstract

Following the re-democratization and the subsequent enactment of the 1988 Constitution of the Federative Republic of Brazil, the protection of consumer rights became a fundamental tenet of the legal and political landscape. Indeed, the Magna Carta itself explicitly enshrined consumer protection as a fundamental right. This study considers the Consumer Protection Code to be symbolic legislation and aims to assess, through critical reflection, whether the Consumer Protection Code is moving forward or has already reached a state of stagnation, serving only as a symbol of a justice that is sought but never reaches the vulnerable. To achieve the proposed objective, a deductive approach will be employed, along with bibliographical research and periodicals dedicated to the subject, as well as legislative analysis. Consequently, it was determined that the Consumer Protection Code fulfilled the constitutional mandate to safeguard consumer rights by delineating the rights and obligations of consumers and suppliers, introducing legislative innovations such as strict liability, and safeguarding collective rights. However, as is the case with other legislation, customs, and even court and higher court rulings, the passage of time has affected and continues to affect compliance with the objective of consumer protection set out in both the 1988 Constitution and the Consumer Protection Code. Furthermore, it is notable that the population's level of indebtedness has increased. In response to this, the legislator enacted Law No. 14,181 on July 1, 2021, which addresses consumer over-indebtedness.

Keywords: consumer law; symbolism; consumption.

¹ Mestrando do Programa de Mestrado em Direito Acadêmico do Centro Universitário Internacional – UNINTER. Bacharel em Direito pela Universidade Norte do Paraná – UNOPAR. Pós-graduado do curso de Pós-Graduação *lato sensu* em Direito Empresarial da Universidade Estadual de Londrina – UEL. E-mail: danielvatanabe@gmail.com

² Mestre em Direito Econômico e Socioambiental pela PUC/PR. Coordenador da Graduação em Direito da UNINTER. E-mail: jailson.a@uninter.com

Resumen

Con la redemocratización, y la consiguiente promulgación de la Constitución de la República Federativa de Brasil de 1988, la defensa de los derechos del consumidor pasó a tener importancia indeleble, habiendo, incluso, determinación expresa de la carta magna para la protección de los consumidores. El presente estudio trabaja con consideraciones sobre el Código de Defensa del Consumidor como legislación simbólica, y objetiva evaluar, por medio de la reflexión crítica, si el Código de Defensa del Consumidor camina o ya se encuentra en ese estado, sirviendo solo como estandarte de una supuesta y eventual justicia que se anhela, pero nunca llega a los vulnerables. Para alcanzar el objetivo propuesto, se utilizará el método de enfoque deductivo, además de la investigación bibliográfica y de las revistas dedicadas al tema, así como el análisis legislativo. Como resultado, se concluyó que el Código de Defensa del Consumidor cumplió con el mandato constitucional de promover la protección al consumidor, al determinar los derechos y obligaciones de consumidores y proveedores, trayendo innovaciones legislativas como la responsabilidad de forma objetiva y tutelando, también, el propio derecho colectivo. Sin embargo, como sucede en otras legislaciones, costumbres, e incluso juzgados por los tribunales de justicia y superiores, el paso del tiempo ha afectado, y afecta aún, al cumplimiento del objetivo de defensa del consumidor establecido tanto en la Constitución de 1988 como en el Código de Defensa del Consumidor. Además, se ha constatado el aumento de la deuda de la población, hecho que mereció un tratamiento especial y diferenciado por parte del legislador por la ley n.º 14.181, de 1 de julio de 2021, que trata del sobreendeudamiento del consumidor.

Palabras clave: derecho del consumidor; simbolismo; consumo.

1 Introdução

A forma como as sociedades consomem bens de produto e de serviços mudam conforme o momento histórico em que estão inseridos. Com o avanço das economias dos países e o mercado de consumo aumentando exponencialmente seus negócios, verificou-se a necessidade de regulação desse tipo específico de contrato, o que no Brasil culminou na edição e promulgação da lei nº 8.078/1990, Código de Defesa do Consumidor. O Código de Defesa do Consumidor constituiu-se em verdadeiro marco na defesa do vulnerável da relação de consumo, ou seja, o consumidor, que por força de lei, possui tal condição efetivamente garantida, e não se confunde com os critérios para a inversão do ônus da prova, pela sua eventual hipossuficiência.

Inegável o avanço civilizatório e humano com a tutela dos direitos dos consumidores (brasileiros), fortalecendo a base do comércio de produtos e serviços, servindo de norte e inspiração a legislações estrangeiras em todo o globo.

Assim, direitos como a responsabilização objetiva do fornecedor, a interpretação das cláusulas de forma mais favorável a consumidor, a vedação de cláusulas abusivas, a devolução em dobro de valores pagos indevidamente, a inversão do ônus probatório quando preenchido os requisitos legais, a tutela do direito coletivo, e entre outros direitos, constituem-se em verdadeiro marco legal disposto no Código de Defesa do Consumidor. Portanto, o consumidor, vulnerável por natureza, estaria protegido de todas as formas de abuso e desrespeito cometido pelo fornecedor.

Ressalte-se a importância do Código de Defesa do Consumidor, visto que o consumo vai muito além do consumismo desenfreado, danoso ao indivíduo, à sociedade e ao próprio planeta Terra, constitui-se em grande medida em verdadeira equalização de direitos humanos, atuando na realização de sonhos e pertencimento, em especial das camadas mais pobres e necessitadas da população.

A própria Constituição Federal, em seu art. 5º, inciso XXXII, determina que a defesa do consumidor deve ser promovida pelo Estado na forma da lei. Contudo, a legislação especial, Código de Defesa do Consumidor, remonta ao início da década de 90, transpassando algumas décadas e inúmeras modificações legislativas. No contexto da defesa do consumidor, a mais recente e significativa inovação legislativa é conhecida como Lei do Superendividamento - Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021, não obstante o fato de já se verificar, em grande parte pela juristocracia³ instituída nas cortes de piso ou segundo grau, a perda de sua eficácia, com a significativa relativização dos direitos do consumidor.

Diante do cenário apresentado, o estudo objetiva identificar se o Código de Defesa do Consumidor é ou se tornará uma legislação simbólica, um poder simbólico dos consumidores, que efetivamente, e na prática, terá pouca ou nenhuma utilidade em seu escopo primordial, a defesa do vulnerável, individualmente ou coletivamente.

A pesquisa utilizará o método de abordagem dedutivo e a técnica de pesquisa bibliográfica, sendo investigados artigos científicos e doutrina de direito do consumidor, legislação brasileira e análise de julgamento do Superior Tribunal de Justiça.

Para alcançar o objetivo proposto, a pesquisa abordará o código de defesa do consumidor enquanto legislação simbólica, analisando o conceito da vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo, o conceito de legislação simbólica, exemplificando-o, dados representativos do superendividamento de consumidores brasileiros. Finalmente, a última seção da pesquisa analisará a proteção jurídica do cidadão superendividado, diante dos riscos de exclusão social e econômica deste, apontados inclusive por Zygmunt Bauman e Amartya Sen, abordando os mecanismos protetivos da Lei do Superendividamento.

2 O Código de Defesa do Consumidor enquanto legislação simbólica

³ Em síntese, juristocracia seria ampliação dos poderes do judiciário, extrapolando suas funções constitucionais previstas, atuando nas esferas dos outros poderes, como legislativo e executivo.

O Código de Defesa do Consumidor em seus inscritos determina em seu artigo 4º, I, a elevação da vulnerabilidade enquanto escopo finalístico da defesa do consumidor: “reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;” (BRASIL, 1990)

Assim, firma-se o entendimento de que o direito do consumidor é direito essencial, que visa a proteção do vulnerável da relação de consumo, por ser a parte mais fraca, débil da relação contratual de consumo, portanto, sendo temeroso que a sua principal norma regulatória de proteção de direitos e deveres se torne ineficaz com o decorrer do tempo, transformando-a em um poder simbólico, sem efetividade alguma no campo prático, servindo somente como estandarte de algo sonhado, desejado, realizado por pouco tempo até ser dilacerado pela incontrolável sede de poder da juristocracia e demais elites dominantes em nossa nação.

Para que tal não ocorra é necessária uma mudança mental e de toda a visão do mundo social como menciona Bordieu:

Tratando-se de pensar o mundo social, nunca se corre o risco de exagerar a dificuldade ou as ameaças. A força do pré-construído está em que, achando-se inscrito ao mesmo tempo nas coisas e nos cérebros, ele se apresenta com as aparências da evidência, que passa despercebida porque é perfeitamente natural. A ruptura é, com efeito, uma conversão do olhar e pode-se dizer do ensino da pesquisa em sociologia que ele deve em primeiro lugar – dar novos olhos – como dizem por vezes os filósofos iniciáticos. Trata-se de produzir, senão – um novo homem -, pelo menos, - um novo olhar -, um olhar sociológico. E isso não é possível sem uma verdadeira conversão, uma metanoia, uma revolução mental, uma mudança de toda a visão do mundo social (Bordieu, 2012, p. 49).

Mas o que poderia ser considerado uma norma ineficaz? Correia Neto nos ensina que:

Pode-se dizer que uma norma é (in)eficaz em acepções diversas. O tema da eficácia ou ineficácia das normas jurídicas pode encontrar diferentes definições conforme a abordagem ou o ponto de vista de cada autor. A doutrina trabalha com, pelo menos, três noções distintas, ainda que dissinta quanto a sua abrangência e designação: 1) eficácia legal ou normativa, 2) eficácia jurídica ou técnica e 3) eficácia social ou efetividade (Correia Neto, 2009, p. 02).

A eficácia legal ou normativa seria aquela possibilidade de a norma incidir sobre o fato uma vez realizado. Já a eficácia jurídica ou técnica seriam os efeitos jurídicos que a norma, ou o fato jurídico produz no mundo do direito. Por outro lado, a eficácia social ou efetividade pode ser conceituada como os resultados que a norma produz na sociedade (Correia Neto, 2009, p. 02).

Ferraz Jr nos elucidava sobre o tema:

Existem exemplos de normas que nunca chegaram a ser obedecidas e, não obstante isso, podem ser consideradas socialmente eficazes. São normas que estatuem

prescrições reclamadas ideologicamente pela sociedade, mas que, se efetivamente aplicadas, produziriam insuportável tumulto social. Sua eficácia, está, por assim dizer, em não serem obedecidas e, apesar disso, produzirem o efeito de satisfação ideológica (Ferraz Jr., 2001, p. 195).

O conceito de legislação simbólica pode assim ser sintetizado “como produção de textos cuja referência manifesta à realidade é normativo-jurídica, mas que serve, primária e hipertroficamente, a finalidades políticas de caráter não especificamente normativo-jurídico.” (Neves, 1994, p. 130).

Em nosso país, verdade seja dita, há leis que “pegam” e leis que “não pegam”, determinações legais, que apesar de válidas e em plena vigência, não são cumpridas, aplicadas, ou exigidas, como se fossem inexistentes em nosso ordenamento jurídico (Correia Neto, 2009, p. 130).

Sendo que o Código de Defesa do Consumidor “pegou” com inúmeros avanços em seu campo, contudo decisões judiciais em todas as instâncias têm mitigado seu alcance, e dando interpretação diversa do constante no texto expresso da lei.

Contudo, por exemplo, o Código de Defesa do Consumidor se mostrou insuficiente e incapaz de prevenir o superendividamento da população, que pode ser definido como:

[...] superendividamento pode ser definido como a impossibilidade global de o devedor pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo (excluídas as dívidas com o Fisco, oriundas de delitos e de alimentos). Este estado é um fenômeno social e jurídico, a necessitar algum tipo de saída ou solução pelo direito do consumidor [...] (Marques, 2016, p. 615).

Ou ainda como:

[...] como sendo a impossibilidade manifesta, durável e estrutural do consumidor de boa-fé adimplir o conjunto de suas dívidas não profissionais exigíveis e a vencer (excluindo as alimentícias, delituais e fiscais), considerando o montante do seu débito em relação à sua renda e patrimônio pessoais (Kirchner, 2008, p. 72-73).

Pelos dados da Confederação Nacional do Comércio (CNC), em julho do corrente ano 78% das famílias brasileiras possuem dívidas, sendo que 29% delas estão com contas em atraso, e 10,7% não terão condições de pagar as dívidas (CNC, 2022). Ou seja, no sentido da prevenção do superendividamento, da educação financeira para o consumo, verifica-se uma falha ou desídia do Código de Defesa do Consumidor, não se afigurando suficiente para a sua finalidade.

Em outras situações os próprios tribunais relativizam o direito expresso do consumidor como por exemplo, no julgamento REsp nº 1459555 / RJ (2014/0139034-0)⁴ onde se decidiu pela improcedência do pedido que se tratava de uma Ação Civil Pública movida pelo Ministério Público do Rio de Janeiro contra conduta ilegal da Lojas Americanas, onde restringia direito do consumidor ao oferecer prazo de três dias para a troca de produtos defeituosos, afrontando as disposições do artigo 18 e 26 da norma especial. Assim, verifica-se que o Código de Defesa do Consumidor possui importante papel na defesa do vulnerável da relação de consumo, tutelando direitos essenciais, tais como as obrigações de fornecedores de produtos e serviços.

Direitos que tiveram seu início à Constituição da República, com o comando mandatório desta de que a responsabilidade pela tutela dos consumidores seria do Estado, inclusive dispondo pela promulgação de norma específica com esta finalidade ao Ato das Disposições Constitucionais Transitórias – ADCT.

Contudo, com o transpassar dos anos o Código de Defesa do Consumidor tornou-se insuficiente para levar a cabo o seu escopo primordial, transformando-se ou em caminho de se transformar, em norma jurídica ineficiente, em uma legislação simbólica, que na prática não surtirá os efeitos esperados pelo legislador originário. Por exemplo, o tratamento do superendividamento, chegou com anos de atraso, e mesmo os dispositivos com o fito de se evitar ou superar o superendividamento não possuem sua eficácia comprovada no mundo real.

Em outra vertente as decisões das cortes judiciais, de qualquer instância ou Estado cotidianamente infligem mais e maiores violações na interpretação do texto do Código de Defesa do Consumidor, prejudicando, via de consequência, o consumidor, vulnerável por essência fática e legal.

Há muito caminho a ser percorrido sobre o tema, a maior parte dos estudos engloba outras áreas do direito, como por exemplo, o direito penal e o direito constitucional, onde o tema do poder, da legislação simbólica é profundamente discutido e a cada momento aprimorado.

Porém, a guinada legislativa, que trouxe novamente ao protagonismo o Código de Defesa do Consumidor pode ser considerado o advento da lei 14.181. Uma das inovações trazidas pela mencionada lei que alterou o Código de Defesa do Consumidor foi sobre o crédito responsável e o mínimo existencial:

A partir da vigência da Lei nº 14.181/2021 (Brasil. Lei Federal nº 14.181, 2021), o CDC (Brasil. Lei Federal nº 8.078, 1990) ampliou sua perspectiva de proteção ao

⁴<https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?aplicacao=processos.ea&tipoPesquisa=tipoPesquisaGenerica&termo=REsp%201459555>

vulnerável na relação consumerista, inclusive na relação bancária, com uma política de prevenção e tratamento do superendividamento, oportunizando o resgate da integridade moral e psicológica desse consumidor marginalizado frente à sociedade, com a possibilidade de pagar as suas dívidas dentro da sua capacidade, observando-se o mínimo existencial que é complexo, porém necessário diante de cada caso concreto (Curty *et al.*, 2022, p. 76).

Sendo que o supracitado protagonismo se entrelaça com a cidadania, sendo necessário entender o conceito por trás do supracitado instituto. A cidadania possui sua positivação no ordenamento jurídico brasileiro a partir do artigo 1º, II da Constituição de 1988: “Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: [...] II - a cidadania (Brasil, 1988);”

A palavra cidadania, teria por gênese e adviria do latim *civitate*, cidade em sua tradução literal, designaria aquele que possui ligação com a cidade, ou seja, possuiria um liame com o Estado (Siqueira Junior, 2005, p. 723).

Sendo que Hannah Arendt nos explica:

O homem do século XX se tornou tão emancipado da natureza como o homem do século XVIII se emancipou da história. A história e a natureza tornaram-se, ambas, alheias a nós, no sentido de que a essência do homem já não pode ser compreendida em termos de uma nem de outra. Por outro lado, a humanidade, que para o século XVIII, na terminologia kantiana, não passava de uma ideia reguladora, tornou-se hoje de fato inelutável. Essa nova situação, na qual a “humanidade” assumiu de fato um papel antes atribuído à natureza ou à história, significaria nesse contexto que o direito de ter direitos, ou o direito de cada indivíduo de pertencer à humanidade, deveria ser garantido pela própria humanidade (Arendt, 2013, p. 259).

Ou seja, a cidadania representaria o exercício de direitos, e segundo a teoria arendtiana a própria cidadania seria o direito a ter direitos, seria a consciência que o indivíduo tem sobre o direito a ter direitos (Siqueira Junior, 2005, p. 723). Assim, segundo Hannah Arendt (2013) a cidadania está intrinsecamente ligada a ser humano, não decorrendo de mais nenhum fato.

Já para Siqueira Júnior (2005), a cidadania poderia ser conceituada como o exercício de outras prerrogativas constitucionais que seriam consectário lógico do Estado Democrático de Direitos, sendo este o mesmo sentido disposto à Constituição Federal (Siqueira Junior, 2005, p. 724). Seguindo nesse sentido, Bello e Godoy asseveram que “cidadão, portanto, seria o titular de direitos atribuídos ou reconhecidos pelo Estado, mediante determinados requisitos” (Bello, 2014, p. 178). Os mesmos autores ainda mencionam ser necessário a intervenção judicial ante a supressão de inúmeros direitos em sede de políticas públicas:

Não obstante, muitos direitos admitidos pelo Estado no plano jurídico – ínsitos ao contexto de cidadania –, na prática são sonogados em sede de políticas públicas, o que exige que a implementação se dê, no âmbito de um Estado de Direito, pela via judicial. De outro lado, muitos desses mesmos direitos prometidos pelo ordenamento jurídico não encontram respaldo em nenhuma via institucionalizada, nem mesmo a judicial, o que leva ao esganamento, ante a sua patente insuficiência, da cidadania enquanto pura e simples titularidade de direitos (Bello, 2014, p. 178).

Assim, mesmo a cidadania sendo direito legitimamente tutelado pelo Estado, em algumas situações, em que se verifica o cerceamento do exercício desse direito, inexoravelmente será necessária a intervenção do Estado Juiz e, mesmo assim, é possível que não seja suficiente para o pleno exercício de tal direito.

Desta forma, um cidadão, por exemplo, superendividado, não estaria na plenitude do gozo de sua cidadania, visto que o exercício de direitos estaria evidentemente comprometido pela sua capacidade de pagamento das dívidas eventualmente contraídas, o consumidor, que deveria ter direito a ter direitos, estaria com estes severamente restringidos por um fator econômico que muitas vezes não deu causa.

Dando suporte jurídico e embasamento teórico sobre a conclusão acima, temos de início que o texto constitucional previu a defesa do consumidor expressamente em seu corpo, perfazendo-se o direito do consumidor em direito constitucionalmente previsto:

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

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: [...] V - defesa do consumidor (Brasil, 1988, s.p.);

Bem como, houve a previsão da elaboração e edição do Código de Defesa do Consumidor pelo legislador infraconstitucional no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias – ADCT: “Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor” (Brasil, 1988).

Assim, verifica-se que a Constituição da República deu especial atenção ao direito do consumidor, primeiramente elevando-o ao patamar de direito individual constitucional, em segundo determinando que a defesa do consumidor é princípio da ordem econômica, devendo ser tutelado pelo Estado, e em terceiro, em consonância com os dois primeiros pressupostos, que deveria ser elaborado, editado e promulgado o Código de Defesa do Consumidor no prazo de 120 dias a contar da promulgação da Constituição de 1988.

Um dos problemas causados pelo superendividamento é a exclusão social da pessoa endividada, o que causa certo espanto, visto que o consumo é uma atividade essencialmente solitária, mesmo quando, porventura realizado na companhia de alguém, visto que não se perduram vínculos duradouros (Bauman, 2022, p. 101).

Mas qual o conceito de exclusão social? É compreendido como carência de recursos para uma sobrevivência digna, e como um processo que afastaria do sistema produtivo, grupo de pessoas menos qualificados (Paugam, 2003, p. 14).

Para outros autores há uma multidimensionalidade da concepção de exclusão social:

Diante desse fenômeno social ou conjunto de fenômenos sociais interligados (como o desemprego, a marginalidade, a discriminação, a pobreza, a perda de identidade social e a fragilização dos laços sociais), denota-se a multidimensionalidade da concepção de exclusão social. Além disso, a exclusão é um fenômeno histórico, socialmente construído. Assim, seu estudo deve ser contextualizado no tempo e no espaço, sob pena de se tornar uma análise desconectada da realidade (Cambi *et al*, 2014, p. 12).

Na sociedade da internet, a exclusão social ganha outros contornos, podendo ser conceituada da seguinte forma:

Se a exclusão social na atual sociedade digital ocorre pela não inclusão digital, também pode ocorrer pela ausência de proteção dos consumidores nos serviços financeiros digitais, que uma vez vítimas de fraudes e golpes podem ser induzidos ao endividamento excessivo (superendividamento). Em outras palavras, a proteção dos consumidores nessa seara serve também como instrumento para prevenir o endividamento excessivo (Cavallazzi *et al*, 2023, p. 08).

E cada vez mais há pouca autonomia dos poderes constituídos para fazer frente ao mercado de consumo de produtos, pois, segundo Bauman, constitui-se em um soberano peculiar, sem agências executivas ou legislativas, tampouco possui tribunais de justiça, contudo é mais soberano do que os soberanos políticos, sendo em inúmeros aspectos mais poderoso que esse, pois ausente contestação de suas ações (Bauman, 2022, p. 86).

Sendo que a própria desigualdade e exclusão possuem características próprias e necessitam tratamento de acordo com tais especificidades. Segundo Daloia *et al*. (2021), Todos os fatores que causam a desigualdade e a exclusão social têm características próprias que geram experiências próprias. Para lidar com cada questão, o que implica em diferentes experiências para aqueles que são afetados, é necessário adotar diferentes linhas de ação. É dessa forma que se estrutura o Estatuto. O objetivo do diploma é aprimorar a intenção e o modo de agir constitucional, assegurando a inclusão de diferentes pessoas, incluindo as diferentes experiências.

Parece salutar que as diferenças sejam tratadas de forma diversas na medida de suas próprias diferenças, sob pena de alargamento das distâncias entre elas, aumentando ainda mais as desigualdades, prejudicando assim o tratamento isonômico de tais questões, o que não é a intenção do legislador.

Para entender melhor o pensamento do filósofo/sociólogo polonês, é necessário entender o seu conceito de consumir, que:

[...] significaria investir na afiliação social de si próprio, o que, numa sociedade de consumidores, traduz-se em “vendabilidade”: obter qualidades para as quais já existe uma demanda de mercado, ou reciclar as que já se possui, transformando-as em mercadorias para as quais a demanda pode continuar sendo criada. A maioria das mercadorias oferecidas no mercado de consumo deve sua atração e seu poder de recrutar consumidores ávidos a seu valor de investimento, seja ele genuíno ou suposto, anunciado de forma explícita ou indireta. Sua promessa de aumentara atratividade e, por consequência, o preço de mercado de seus compradores está escrita, em letras grandes ou pequenas, ou ao menos nas entrelinhas, nos folhetos de todos os produtos – inclusive aqueles que, de maneira ostensiva, são adquiridos principalmente, ou mesmo exclusivamente, pelo puro prazer do consumidor. O consumo é um investimento em tudo que serve para o “valor social” e a autoestima do indivíduo (Bauman, 2022, p. 75-76).

Por outro lado, Amartya Sen discorre sobre a conveniência conceitual da exclusão, em que alguns conceitos clássicos de injustiça se preocupam com a dita “inclusão injusta” e não exatamente com a exclusão. Ele cita o exemplo da noção marxista de exploração do trabalho, nesta a problemática se dá com o fato do trabalhador receber menos do que lhe é devido. E segue discorrendo que parte dos problemas de privação emergem de termos desfavoráveis de inclusão e de condições adversas de participação, e não necessariamente de um caso de exclusão propriamente dito (Sen *et al*, 2010, p. 34-35).

O referido autor afirma que a exclusão pode abranger a “exclusão de inclusão igualitária”. Mas, que a redefinição da exclusão não deve ser utilizada de forma simplória, posto que algumas violações se encaixariam mais facilmente no formato da exclusão do que outras, e cita como exemplos a ausência de acesso ao poder judiciário ou ausência de liberdade de expressão (Sen *et al*, 2010, p. 35).

Amartya Sen conclui que é necessário estar consciente de dois tipos de injustiça, assim considerados a exclusão injusta e a inclusão injusta, definindo-as:

Da forma como ocorrem, muitos dos casos mais extremos de violação dos direitos humanos, como a negação às liberdades básicas, tortura, prisão sem julgamento, privação do direito de votar, por um lado e fome ou ausência completa de cuidados médicos, por outro, podem muito bem ser discutidos dentro do formato da “exclusão”. Devemos, porém, abrir espaço também para aquelas violações dos direitos humanos que incluem trabalho escravo, trabalho exaustivo, semiescravidão infantil, problemas

ambientais etc., que são mais bem encaixados na categoria de inclusão injusta (Sen *et al.*, 2010, p. 37).

Assim, é possível verificar a exclusão social causada pelo superendividamento, que, segundo Martins *et al.* (2013), a crise de superendividamento, além de outras consequências advindas dessa crise de insolvência, transforma o consumidor pleno em um consumidor falho, uma vez que perde o poder de compra, o que resulta em uma exclusão social na sociedade em que vive.

A impositividade da legislação para combater ou evitar a exclusão social do consumidor se encontra no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe:

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [...] X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor (Brasil, 1988, s.p.).

A própria lei entende e determina que uma (ou a) forma de exclusão social do consumidor acontece pelo superendividamento, e que portanto, merece especial atenção e tratamento. Ademais, a Lei 14.181/2021 instituiu parâmetros, diretrizes e princípios com vistas à renegociação das dívidas, transpassando o *modus operandi* anterior onde se pretendia a exclusão social/econômica do consumidor endividado

A mencionada lei traz a perspectiva de que a renegociação da dívida é mais vantajosa ao fornecedor do que esperar a inadimplência e bancarrota total do consumidor.

3 Conclusão

Verificou-se neste trabalho que o Código de Defesa do Consumidor foi idealizado, e editado sob a égide da Constituição da República de 1988, sob seu manto e determinação. E que trouxe inúmeros avanços legislativos com o escopo de proteger o vulnerável da relação de consumo, o consumidor, trazendo regras para a efetivação de seus direitos, tais como a inversão do ônus da prova, a responsabilização objetiva do fornecedor, além da tutela do direito coletivo.

No Brasil em 2022, em cada 100 famílias brasileira 78 estavam endividadas é o que mostra a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic) da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC). É nesse cenário que se compreende a importância do direito do consumidor em especial da lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor. Por esta lei se obteve a ascensão de uma infinidade de garantias e direitos a

serem tutelados pelo Estado dentro da relação consumerista e contratual. Tais direitos do consumidor brasileiro já haviam sido reconhecidos com a promulgação da Constituição 1988 com a ascensão de direitos e garantias individuais ao patamar constitucional.

Assim, as relações contratuais de consumo estão intrinsecamente ligadas aos conceitos de cidadania e de democracia conforme será descrito ao longo deste trabalho, sendo que a partir do consumo, da cidadania e da democracia se vislumbra o princípio da dignidade da pessoa humana, visto que se colocam como pilares para uma existência minimamente digna da pessoa humana em que no seu papel de cidadão tem o direito em adquirir bens de consumo livremente, exercer a sua cidadania e por consequência ter uma vida digna e saudável. No entanto, não são raras às vezes em que os direitos dos consumidores são desrespeitados, conforme mostra o painel “Justiça em Números”, publicado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) indicando que no Brasil houve o aumento significativo no número de processos na temática direito do consumidor⁵.

Em virtude do fato da vulnerabilidade dos consumidores nas relações consumeristas demandar a tutela jurisdicional do Estado-Juiz, este deve proporcionar equilíbrio à relação contratual de consumo, reestabelecendo direitos violados.

Contudo, com o transcurso inexorável do tempo, as inúmeras alterações legislativas, os milhares de julgados sobre casos tutelados pelo Código de Defesa do Consumidor, este em especial, tornaram a legislação consumerista em legislação meramente simbólica, sofrendo com as exegeses errôneas dos tribunais de justiça, com o abuso de direitos de fornecedores, a lei n.º 8.078/1990 tornou-se meramente simbólica, não tutelando mais, como em seu espírito e edição inicial era previsto, os direitos dos consumidores.

A edição da lei n.º 14.181/2022 deu novo fôlego e revigorou o espírito e a atuação do Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer diretrizes para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do consumidor superendividado, inovando no que tange à concessão de crédito responsável pelas instituições financeiras, e determinando atenção especial ao mínimo existencial, ainda que pendente de plena regulamentação pela legislação ordinária.

Mas, somente o tempo dirá, se as inovações trazidas serão efetivamente implementadas, em especial pelo judiciário nacional, ou se sofrerá tantas interpretações errôneas, tal qual o

⁵ Conforme dados do painel Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça em 2019 o Direito do Consumidor era o tipo de assunto que possuía o quinto maior número de novos processos, contando à época com 6.548.235 novos casos.

Disponível em:

https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAZZfc/opendoc.htm?document=qvw_1%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT. Acesso em 28/03/2023.

Código de Defesa do Consumidor passou, que também se tornará uma legislação simbólica, sem efetividade e representatividade alguma para os consumidores, tratando-se tão somente de letra morta no nosso extenso e prolixo arcabouço jurídico.

Referências

ARENDDT, H. **Origens do totalitarismo**. São Paulo: Editora Companhia de Bolso, 2013.

BAUMAN, Z. **Vida para Consumo**. Rio de Janeiro: Editora Zahar, 2022.

BELLO, E.; GODOY, A. E. **Cidadania e acesso à justiça no espaço urbano**. **Revista dos Tribunais**, Rio de Janeiro, v. 3, p. 1-17, 2014. Disponível em: https://www.academia.edu/32149491/CIDADANIA_E_ACESSO_%C3%80_JUSTI%C3%87A_NO_ESPA%C3%87O_URBANO_um_estudo_emp%C3%ADrico_da_atua%C3%A7%C3%A3o_da_Defensoria_P%C3%BAblica_na_luta_pela_moradia_na_cidade_do_Rio_de_Janeiro. Acesso em: 24 mar. 2024.

BORDIEU, P. **O Poder Simbólico**. 16ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1990.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Presidência da República, [2023]. Disponível em: planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 24 mar. 2024.

BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, v. 128, n. 176, p. 1, 12 set. 1990. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=12/09/1990&jornal=1&pagina=1&totalArquivos=144>. Acesso em: 24 mar. 2024.

BRASIL. Lei n. 14.181, de 1 de julho de 2021. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre ele a prevenção e o tratamento do superendividamento. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, v. 159, n. 123, p. 2, 2 jul. 2021. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=02/07/2021&jornal=515&pagina=1&totalArquivos=223>. Acesso em: 24 mar. 2024.

CAMBI, E.; NEIA LIMA, J. Constitucionalismo Inclusivo: O Reconhecimento do Direito Fundamental à Inclusão Social. **Revista de Direito Privado**, São Paulo, v. 15, n. 60, 2014. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/biblioteca/conteudo-revistas-juridicas/revista-de-direito-privado/2014-v-15-n-60-out-dez>. Acesso em: 24 mar. 2024.

CAVALLAZZI, R. L.; BAUERMANN, S. Comércio eletrônico e mercado digital de crédito: entre riscos, fraudes e exclusão social. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 32, n. 148, p. 23-41, 2023. Disponível em: https://www.tjdft.jus.br/institucional/biblioteca/conteudo-revistas-juridicas/revista-de-direito-do-consumidor?b_start:int=40. Acesso em: 24 mar. 2024.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO. **Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor**. 2022. Disponível em: <https://portal-bucket.azureedge.net/wp-content/2022/08/052c2fb811e83994ca65268dc6e917ab.pdf>. Acesso em: 24 mar. 2024.

CORREIA NETO, C. B. Direito Ambiental Simbólico? **Revista de Direito Ambiental**, São Paulo, v. 14, n. 53, p. 127-144, 2009. Disponível em: <http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/82912>. Acesso em: 24 mar. 2024.

CURTY, W. W.; CABRAL, H. L. T. B. O Consumidor Hipervulnerável e o Crédito Consignado à Luz da Lei do Superendividamento. **Revista de Direito Comercial**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 45, 2022. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/biblioteca/conteudo-revistas-juridicas/revista-brasileira-de-direito-comercial-empresarial-concorrencial-e-do-consumidor/2022-v-8-n-45-fev-mar>. Acesso em: 24 mar. 2024.

DALOIA, L. A. P; ALMEIDA, S. L. Deficiência e pobreza no Brasil: um olhar interseccional para o ordenamento jurídico brasileiro. **Revista de Direito Constitucional e Internacional**, São Paulo, v. 29, n. 126, p. 195-214, 2021. Disponível em: <http://revistadotribunais.com.br/maf/app/document?stid=st-rql&marg=DTR-2021-9878>. Acesso em: 01 abr. 2024.

FERRAZ JR., T. S. **Introdução ao estudo do direito: técnica, decisão e dominação**. 3ª. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

KIRCHNER, F. Os novos fatores teóricos de imputação e concretização do tratamento do superendividamento de pessoas físicas. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 17, n. 65, p. 72-73, 2008.

MARQUES, C. L. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MARTINS, T. L. G.; VIEGAS, T. E. S. **Sociedade de consumo e superendividamento: uma discussão Sobre a proposta de alteração do código de defesa do Consumidor**. Universidade Federal de Santa Catarina, 2013. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=72fa288df9f22f71>. Acesso em: 01 abr. 2024.

NEVES, M. **A constitucionalização simbólica**. São Paulo: Editora Acadêmica, 1994.

PAUGAM, S. **A desqualificação social: ensaio sobre a nova pobreza**. São Paulo: Cortez, 2003.

SEN, A.; KLIKBERG, B. **As pessoas em primeiro lugar: a ética do desenvolvimento e os problemas do mundo globalizado**. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

SIQUEIRA JÚNIOR, P. H. **Cidadania**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.