

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL – UFMS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU*

MESTRADO EM DIREITO

LARISSA MARQUES BRANDÃO

**A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR TURISTA E SUA SITUAÇÃO
DE EXCLUSÃO NO ÂMBITO DO MERCOSUL**

Campo Grande (MS)
2023

LARISSA MARQUES BRANDÃO

**A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR TURISTA E SUA SITUAÇÃO
DE EXCLUSÃO NO ÂMBITO DO MERCOSUL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul para obtenção do título de Mestre em Direito.

Área de concentração: Direitos Humanos

Orientadora: Prof^ª Dr^ª Sandra Regina Martini

Campo Grande (MS)
2023

Eu, Larissa Marques Brandão, autorizo a reprodução total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.


Assinatura do aluno

Data: 03/03/2023

Nome: Larissa Marques Brandão

Título: A hipervulnerabilidade do consumidor turista e sua situação de exclusão no âmbito do MERCOSUL

Área de concentração: Direitos Humanos, Estado e Fronteira.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul para obtenção do título de Mestre em Direito.

Aprovada em: _____

Banca Examinadora

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Sandra Regina Martini Instituição: UFMS Julgamento:

_____ Assinatura: _____

Prof. Dr^ª. Ynes Da Silva Félix

Instituição: UFMS Julgamento:

_____ Assinatura: _____

Prof^ª. Dr^ª. Laís Gomes Bergstein Instituição: CERS Julgamento: _____ Assinatura: _____

Campo Grande (MS)
2023

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus que me guiou, dando forças para que eu pudesse concluir mais esse ciclo.

Agradeço aos meus pais, Marli e Edmilson e minha irmã Leticia, por todo carinho, compreensão neste período. Por muitas vezes estive ausente, renunciei compromissos e sem esse apoio certamente não teria conseguido.

Agradeço à minha orientadora, Prof^a. Dra. Sandra Regina Martini, que desde o primeiro contato me incentivou a buscar me encontrar academicamente, abrindo diversas portas com outros pesquisadores, sempre me motivando, aconselhando, inspirando, inclusive me recebendo em sua casa para amadurecermos meu trabalho.

Agradeço ainda aos meus amigos por toda parceria e por terem me trazido forças, energias positivas e leveza nesse período, deixo de citá-los nominalmente para não cometer nenhuma injustiça, mas saibam que foram luzes em diversos momentos nebulosos.

Por fim, agradeço à Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), em especial todos os seus colaboradores que fazem parte diretamente e indireta deste ambiente, que resiste ano a ano, mas permanece firme no propósito, garantido uma formação de qualidade e inserindo no mercado profissionais com olhares disruptivos e humanizados.

“O que é a violência legítima da justiça senão a lembrança de uma separação que excluirá e incluirá ao mesmo tempo a violência ilegítima de toda injustiça?” (RESTA, 2020, p. 26).

RESUMO

BRANDÃO, Larissa Marques. **A hipervulnerabilidade do consumidor turista e sua situação de exclusão no âmbito do MERCOSUL**. 2023. 103 fl. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, 2023.

O consumidor, atualmente, está inserido no mercado global, principalmente por meio do comércio eletrônico e do turismo, graças ao desenvolvimento de mecanismos de locomoção e de comunicação mais eficientes, mais rápidos e mais acessíveis. MERCOSUL (Mercado Comum do Sul) é um bloco regional que, assim como outros, surgiram em decorrência da globalização dos contatos comerciais, o que fomentou o desenvolvimento de um movimento associativo entre governos que buscavam atingir objetivos econômicos similares. Como resultado, no tocante ao comércio internacional, não é mais suficiente levar em consideração apenas a proteção dos sistemas jurídicos nacionais dos países; ao contrário, é necessário estabelecer mecanismos de integração que possam dar a devida proteção aos interesses dos consumidores turistas na região mercosulina, favorecendo, assim, o aprofundamento da integração e a melhoria socioeconômica dos Estados-membros. O objetivo desta pesquisa é investigar a proteção ao consumidor, em especial o turista, nos limites do MERCOSUL. A premissa central parte do estudo da regulamentação existente no campo do referido bloco que se destina a defender os interesses desses sujeitos, bem como a sua aplicação. Constata-se que é de responsabilidade de todos os Estados signatários a proteção dos cidadãos do bloco em um nível adequado e equivalente, ainda que estejam temporariamente fora de seus países de origem. Abordar essa questão representaria um esforço significativo para aprimorar o padrão de vida dos consumidores, assegurando tratamento justo para todos. Além disso, fortaleceria a cooperação internacional e ampliaria a competitividade do mercado, contribuindo, assim, para um crescimento econômico mais sólido. O objetivo principal é estudar a eficiência dos processos de integração do MERCOSUL no que tange a proteção de consumidores turistas, inserindo-se considerações a respeito das jurisdições nacionais de seus membros. Analisou-se, para tanto, a posição vulnerável do turista estrangeiro, bem como a necessidade de proteção dos seus interesses e direitos, abordando a iniciativa dos países que integram MERCOSUL e diálogo com o Acordo Interinstitucional de Entendimento entre os Órgãos de Defesa do Consumidor dos Estados-partes para a Defesa do Turista Visitante. Conclui-se que a possível solução se pautará em modernizar modelo jurídico para que todas as normas de proteção ao consumidor sejam aplicadas simultaneamente, a fim de garantir a sua máxima proteção a partir de um sistema aberto a soluções mais apropriadas e protetivas.

Palavras-chaves: Direito do Consumidor Comparado. MERCOSUL. Regulamentação.

ABSTRACT

BRANDÃO, Larissa Marques. **The hyper-vulnerability of the tourist consumer and their situation of exclusion within the MERCOSUR.** 2023. 103 fl. Dissertation (Masters in Law) – Faculty of Law, Federal University of Mato Grosso do Sul, 2023.

Consumers are currently integrated into the global market, primarily through e-commerce and tourism, thanks to the development of more efficient, faster, and accessible means of transportation and communication. MERCOSUR (Southern Common Market) is a regional bloc that, like others, emerged as a result of the globalization of commercial activities, fostering the development of an associative movement among governments aiming to achieve similar economic objectives. Considering this, it is no longer sufficient to consider only the consumer protection of the national legal systems in international trade; instead, it is necessary to establish integration mechanisms that can provide adequate protection for the interests of tourist consumers in the Mercosur region, thereby promoting deeper integration and socio-economic improvement among member states. The objective of this research is to investigate consumer protection, particularly for tourists, within the bounds of MERCOSUR. The central premise stems from the study of the existing regulations within this bloc intended to defend the interests of these individuals, as well as their application. It is observed that it is the responsibility of all signatory states to protect bloc citizens at an adequate and equivalent level, even when temporarily outside their home countries. Addressing this issue would represent a significant effort to enhance the standard of living for consumers, ensuring fair treatment for all. Moreover, it would strengthen international cooperation and enhance market competitiveness, thereby contributing to a more robust economic growth. The main objective is to study the efficiency of MERCOSUR integration processes concerning the protection of tourist consumers, including considerations about the national jurisdictions of its members. The research analyzed the vulnerable position of foreign tourists and the need to protect their interests and rights, addressing the initiative of MERCOSUR countries to update the Interinstitutional Agreement of Understanding among the Consumer Protection Bodies of the Member States for the Defense of the Visiting Tourist. It is concluded that a possible solution lies in modernizing the legal framework so that all consumer protection norms are applied simultaneously, ensuring their maximum protection through a system open to more appropriate and protective solutions.

Keywords: Compared Consumer Law. MERCOSUR. Regulation.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1. SOCIEDADE COSMOPOLITA E O AVANÇO NA PROTEÇÃO CONSUMIDOR. 13	
1.1. APORTES PARA COMPREENDER O SURGIMENTO DOS NOVOS DIREITOS	13
1.2. O PAPEL DO ESTADO NO PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DOS NOVOS DIREITOS	19
1.3. O DIREITO DO CONSUMIDOR COMO UM DIREITO HUMANO E A FRATERNIDADE	24
1.4. O DIREITO INTERNACIONAL PRIVADO E AS NOVAS RELAÇÕES DE CONSUMO	31
2. AS (IN)CONGRUÊNCIAS QUANTO À REGULAMENTAÇÃO NO GRUPO DO MERCADO COMUM SOBRE A DEFESA DO CONSUMIDOR.....	33
2.1. A REGULAMENTAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL	33
2.2. A REGULAMENTAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR NO URUGUAI.....	37
2.3. A REGULAMENTAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR NO PARAGUAI	41
2.4. A REGULAMENTAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR NA ARGENTINA..	44
2.5. MARCOS LEGAIS VIGENTES NO MERCOSUL ENVOLVENDO A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR	47
3. A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DO MERCOSUL	59
3.1. A CATEGORIZAÇÃO DA VULNERABILIDADE NA EFETIVAÇÃO DA DEFESA DO CONSUMIDOR	61
3.2. O PARADOXO DE INCLUSÃO/EXCLUSÃO NA TUTELA DO CONSUMIDOR	63
3.3. A FIGURA DA HIPERVULNERABILIDADE NO MERCOSUL	68
3.4. A RESOLUÇÃO 11/21 DO MERCOSUL E A PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL.....	72
3.5. O (DES)AMPARO DO CONSUMIDOR TURISTA	77
CONCLUSÃO	87
REFERÊNCIAS	90

Un
Fie

Un
Fie

Un
Fie

Un
Fie

Un
Fie

Un
Fie

Un
Fie

Un
Fie

Un
Fie

Un
Fie

Un
Fie

INTRODUÇÃO

Os novos níveis de consumo na sociedade atual, bem como a proteção ou desproteção do consumidor, estão no centro das reflexões deste estudo. A análise é realizada por meio dos mecanismos fundados na fraternidade como instrumento alinhado a um direito do consumidor como um direito humano.

Para isso, a presente pesquisa iniciou com o estudo do estado da arte sobre a hipervulnerabilidade dos consumidores turistas no MERCOSUL. O trabalho prosseguiu identificando: 1) a proteção em cada país do bloco para os consumidores; 2) os mecanismos de defesa vigentes sobre o tema; 3) a importância da harmonização legal entre os Estados-membros do bloco.

O estudo justifica-se, pois com os avanços provocados pela globalização e expansão tecnológica, o sistema normativo precisa acompanhar as transformações sociais para atender as peculiaridades de cada caso concreto, configurando uma proposta de harmonização jurídica que visa ao bem comum por meio dos fundamentos da fraternidade. Deste modo, tem como finalidade fomentar a discussão acerca da ausência de proteção efetiva para o consumidor turista e a (in)existência de legislações específicas sobre o tema.

A relevância está embasada face à proteção dos indivíduos que transpõem as fronteiras nacionais, que representa um tema de responsabilidade internacional. Portanto, a análise fomenta as condições de vida dentro da sociedade. Definiu-se o estudo no âmbito do MERCOSUL, mesmo sabendo que o bloco não tem uma legislação única; todavia, existem entre os países membros normativas específicas que já iniciaram o debate acerca deste tema.

A teoria utilizada ao longo desta dissertação fundamenta-se na metateoria do Direito Fraternal proposta por Eligio Resta. Longe de ideais religiosos, a teoria tem seus alicerces construídos na ciência e no olhar social apresentados pela comunidade. O bem-comum e a justiça social – que serão abordados ao longo deste trabalho – estão desligados deste viés: o sentido maior é o olhar desvelado e puro do “outro-eu”.

A globalização amplia novos círculos sociais, redes de comunicação, relações de mercado e formas de convivência, que atualmente encontram-se desamparadas. Assim, o objetivo geral desta pesquisa consiste em investigar de que modo as ações fundadas na fraternidade podem reduzir a hipervulnerabilidade do consumidor, em especial o turista, no âmbito do MERCOSUL.

Para tanto, na primeira parte do trabalho serão apresentados aspectos relevantes para o entendimento do consumidor e o seu direito como um direito humano, fruto de um

processo evolutivo e de várias lutas de movimentos sociais e da sociedade civil organizada. Este ponto será básico e, ao mesmo tempo, estrutural para traçar um breve panorama justificando o cenário em que o problema de pesquisa deste trabalho está inserido.

Neste sentido, o capítulo estará dividido em quatro eixos. Inicia-se com o estado da arte relatando o cenário que fomentou o surgimento dos novos direitos, apresentando o contexto que está inserida a atual sociedade. Sociedade esta, caracterizada como cosmopolita em virtude de suas pluralidades existentes em aspectos econômicos, culturais, linguísticos e sociais.

Os aportes trazidos estão inseridos, no segundo eixo, a partir do paradigma do direito vivente, proposta trazida por Resta, no intuito de garantir a visão através de um alargamento da perspectiva do direito. A teoria do sistema sociais também servirá de base para justificar a problemática desta pesquisa. Por meio da abordagem luhmaniana, a sociedade e os indivíduos foram diferenciados em virtude da globalização, mas se acoplam estrutural e operativa por meio da comunicação, distinguindo o sistema de ambiente.

Procura-se, na verdade, uma nova forma de observar a comunidade: transdisciplinar e construtivista, com a finalidade de explicar a figura do jogo da vida na sociedade cosmopolita. Assim, no terceiro eixo, traz-se a ideia do direito humano do consumidor e, por fim, encerra-se no último eixo, explicando o panorama destas novas relações de consumo e a evolução do direito internacional privado.

No segundo capítulo, será tratada a posição de vulnerabilidade em que o consumidor internacional se insere, em especial no MERCOSUL. A identificação destes níveis conforme a exclusão em que estão inseridos se equipara tal qual uma aposta, na qual o jogo é a diferença do direito frente ao mundo que se pretende regular.

Analisa-se, assim, no âmbito do MERCOSUL, um modelo de direito que abandona a fronteira fechada da cidadania, estando direcionado à forma nova de cosmopolitismo. A abordagem parte dos marcos legais vigentes no bloco e em seus países integrantes envolvendo a proteção do consumidor e a natureza em que tais sujeitos estão inseridos.

No último capítulo, dando continuidade ao estudo das relações de consumo em âmbito internacional, será analisada a categorização do consumidor com base na vulnerabilidade em que se está sujeito. Pretende-se demonstrar se a construção de um rol apresentando as hipóteses de vulnerabilidade, em especial a hipervulnerabilidade, é o desvelamento proposto no direito fraterno.

Paralelamente a todos esses fatores que colocam o consumidor turista numa condição de alta fragilidade, culminando em um paradoxo da inclusão/exclusão no âmbito normativo, a discussão reside no fato de que os sistemas normativos tanto interna, quanto externamente criam novas legislações para positivar novos direitos sem, porém, conseguir tutelá-los. A cada nova normativa, novos direitos são positivados e os antigos reafirmados, contudo acabam inflados de modo que paradoxalmente se tornam ineficazes.

A teoria fraterna de Resta contribui ao trazer uma perspectiva transdisciplinar, a qual possibilita caminhar em vários aspectos que serão desenvolvidos no decorrer do trabalho, como a aplicação da relação amigo-inimigo para além da fronteira, no tratamento dos turistas, enxergando assim as paradoxalidades que norteiam o tema em análise e compreendendo o tratamento desta categoria específica de consumidores.

A fraternidade assim apresenta um processo de autorresponsabilização para se libertar da rivalidade entre “irmãos e inimigos” e “amigos e inimigos”, tendo em vista sua instrumentalidade e incidência nas questões voltadas aos paradoxos sociais, a qual se apresenta como sua desveladora. O paradigma da pesquisa é de teor pós-positivista, pois visa à implementação de direitos humanos a partir da verificação axiológica das normas aplicáveis concretamente. Assim, o enfoque teórico terá como ênfase valores.

Isto porque reconhece que as normas jurídicas do MERCOSUL, especialmente as que guardam intrínsecas relações com o reconhecimento do direito humanos dos consumidores turistas, devem ser carreadas de significações valorativas.

Metodologicamente, o primeiro passo foi analisar os trabalhos e as pesquisas já produzidos por juristas de cada um dos países do bloco sobre as formas de (des)proteção deste segmento da população quando estão na qualidade de consumidores.

O instrumento primário para coleta de dados consiste na revisão bibliográfica e documental, a partir de análise de legislações, jurisprudência e pesquisas científicas acerca do assunto pertinente ao trabalho. Após, buscaram-se conceitos e teorias que nos permitem avançar neste tema. Assim, fora definido como ponto teórico a metateoria do direito fraterno e a teoria do diálogo das fontes, em especial a abordagem dada por Claudia Lima Marques.

Por fim, a pesquisa está inserida na Linha de Pesquisa 1 (Direitos Humanos, Estado e Fronteira), do Programa de Pós-graduação em Direito da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (PPGD/UFMS) ao provocar um diálogo sob a temática dos novos direitos e transformações por meio do processo dinâmico das circunstâncias sociais, que faz com que os valores fraternos sejam inseridos na sociedade para efetivação das garantias fundamentais previstas no Direito Internacional dos Direitos Humanos.

1. SOCIEDADE COSMOPOLITA E O AVANÇO NA PROTEÇÃO CONSUMIDOR

Apresenta-se neste capítulo aspectos relevantes para o entendimento do consumidor e o seu direito como um direito humano, fruto de um processo evolutivo, de várias lutas de movimentos sociais, e da sociedade civil organizada. Este será o ponto básico e, ao mesmo tempo, estrutural para a resposta do problema de pesquisa: de que modo ações fundadas na fraternidade podem reduzir a hipervulnerabilidade do consumidor turista no âmbito do MERCOSUL.

Nesse sentido, o capítulo estará dividido em quatro eixos, iniciando com o breve panorama sobre o cenário que fomentou o surgimento dos novos direitos, apresentando um panorama da atual sociedade. Em seguida, a abordagem será realizada a partir da análise das (des)funções deste Estado. Será também colacionada a ideia do direito humano do consumidor. Por fim, o capítulo se encerra explicando o panorama destas novas relações de consumo e a fraternidade como uma solução para a harmonização normativa e a superação do paradoxo da exclusão.

1.1. APORTES PARA COMPREENDER O SURGIMENTO DOS NOVOS DIREITOS

Os direitos humanos ganharam importância e relevância no século XX, e estão incorporados ao pensamento jurídico do século XXI. No entanto, o fundamento e a justificativa dos direitos humanos não possuem unanimidade doutrinária. Parte da doutrina sustenta que estariam ligados ao positivismo, enquanto outra parcela da doutrina liga os direitos humanos ao jusnaturalismo.

O positivismo estaria representado na estruturação jurídica dos direitos humanos (previsão legal). Já o naturalismo entende que a pessoa humana é o fundamento absoluto dos direitos humanos, independentemente do lugar em que esteja, devendo ser tratada de modo justo e solidário.

Destaque-se que sobre o tema existem três marcos históricos fundamentais: o Iluminismo, a Revolução Francesa e o término da II Guerra Mundial. No Iluminismo foi ressaltada a razão, o espírito crítico e a ciência. Esse movimento procurou compreender a

essência das coisas e das pessoas, observar o homem natural, e desse modo chegar às origens da humanidade.

A Revolução Francesa fez nascer os ideais representativos dos direitos humanos, quais sejam: a igualdade, a liberdade e a fraternidade. Por fim, com a II Guerra Mundial, os homens se conscientizam da necessidade de não se permitir que seres humanos novamente sofressem atrocidades cometidas pelos nazistas. A barbárie do totalitarismo significou a ruptura do paradigma de direitos humanos por meio da negação do valor da pessoa humana como valor-fonte do direito.

Posteriormente, houve a criação da Organização das Nações Unidas (ONU) no ano de 1945 e a declaração de inúmeros tratados internacionais de direitos humanos, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), o Pacto Internacional dos Direitos Cívicos e Políticos, entre outros.

Como se vê, não é possível compreender os direitos humanos e os direitos fundamentais sem relacioná-los à história, pois esses não surgem como uma revelação, como uma descoberta repentina de uma sociedade, de um grupo ou de indivíduos, mas sim foram construídos ao longo dos anos, fruto não apenas de pesquisas acadêmicas, de bases teóricas, mas principalmente das lutas contra o poder.

A civilização humana, desde os seus primórdios até o período atual, passou por inúmeras fases, cada uma com suas peculiaridades, com seus pontos negativos e positivos, de modo que as evoluções científicas, tecnológicas, políticas, econômicas, sociais e jurídicas são muitas vezes lentas e graduais.

A evolução histórica dos direitos inerentes à pessoa humana também é lenta e gradual. Não são reconhecidos ou construídos todos de uma vez, mas sim conforme a própria experiência da vida humana em sociedade. Por isso é de extrema importância, para entender seu significado atual, compreender como eles foram observados em eras passadas para eliminar os erros e aperfeiçoar os acertos.

A partir disso, pode-se descrever os direitos humanos como um conjunto de faculdades e instituições que, em cada momento histórico, concretizam as exigências da dignidade, da liberdade e das igualdades humanas por meio dos ordenamentos jurídicos a nível nacional e internacional (Pérez-Luño, 1995). Amoldam-se como um elemento central do Estado de Direito e são fundamentais para o desenvolvimento sustentável.

Resta (2020, p. 130) por outro lado aborda que “bastaria, para tanto, escavar na fenda profunda que corre entre duas diferentes expressões como ‘ser homem’ e ‘ter humanidade’. Ser homem não garante que se possua aquele sentimento singular de

humanidade”. Relaciona-se, assim, à ausência desse sentimento, o que reflete àqueles que governam cada país e nas relações de poder que os sustentam, impactando, deste modo, na forma de internalização desses direitos.

A sociedade atual repropõe novas dimensões para o Direito, bem como para o Estado, o qual representa a coletividade na efetivação das garantias fundamentais. O desafio moderno não está mais atrelado a justificar a existência de novos direitos, mas sim o dever de garantir sua efetiva proteção.

Para esse estudo, será analisada a proteção do consumidor como um direito humano, refletindo sobre a importância de entender como as novas demandas são absorvidas pelo Estado neste *jogo da vida* e em quais aspectos a legislação necessita ser repensada como um direito vivente. Somente a partir desta reflexão teremos uma efetividade de todo e qualquer direito que, conforme Resta:

Quando a justiça e a lei, com suas contraposições, seus reclames, suas disputas, são traduzidas no jogo da “vida”, levam internamente a ideia da tensão que a “disputa” heráclita foi capaz de condensar em uma fórmula. O vivente da lei é todo inscrito no “campo” da dinâmica nunca pacificada, mas nunca esquecida, de alma e corpo; podemos lhe chamar disputa entre natureza e positividade, absoluto e contingente, imortalidade e mortalidade, ordenamento válido desde sempre e lei da cidade, justiça dos deuses e justiça do tirano: fórmulas não faltam – e todas confirmarão a necessidade do *emphycos* do *nomos*, também, senão sobretudo, quando ele for pontualmente negado e traído. O vivente, portanto, remete ao jogo da vida no qual “corpo” e “alma” serão não apenas representações, como também o discurso platônico não parece excluir, mas sim lugares nos quais se “encarna” o direito com todas as suas complexidades e contradições (Resta, 2020, p.12).

Inicialmente, o conceito fraterno trazido por “vivente da lei” traz em seu bojo o repensar a partir de uma perspectiva dinâmica do Direito, desatrelada a um Estado-nação e a uma norma universal. Perfaz a construção de novos direitos de forma desvinculada da soberania e alinhada às necessidades específicas da comunidade “vivente”.

Para a efetividade dos direitos não bastaria a existência da norma, pois se faz necessário que ela esteja em consonância com a realidade vivenciada: por isso o direito é o direito vivo. A começar pela ideia de universalidade, tendo em vista que, na forma que a DUDH foi elaborada, propõe-se a inclusão ocidental que, por vezes, excluiu as culturais orientais, com o intuito de viabilizar um debate quanto à mudança para o relativismo cultural.

A partir de então, verifica-se que estamos diante de um cenário dicotômico, justiça *versus* lei, em que, apesar da estreita relação, são lócus distintos, porém conexos. Sob o mesmo aspecto, temos o corpo *versus* a alma, em que o primeiro seria a tutela conferida a

determinado sujeito de direito, já a alma engloba a complexidade e o cenário em que se encontra este indivíduo.

O “jogo da vida” consiste, segundo Resta, portanto, neste paradigma do direito vivente, em que se analisa as normativas sob a perspectiva da comunidade e, por outro lado, a complexidade que abrange a tutela do indivíduo e seus aspectos inerentes, cabendo ao Estado alinhado a esses novos direitos, absorver as demandas de forma ampla.

Vive-se atualmente num contexto social caracterizado pela denominada sociedade cosmopolita, razão pela qual incumbe elucidar sua definição e detalhar como se caracteriza. Conforme ressalta Matos (2012, p. 12) “a sociedade da informação é uma expressão comumente usada para designar uma forma de organização social, econômica e cultural que tem como base, tanto material como simbólica, a informação”.

O ponto de partida desta sociedade tem como característica a diferenciação funcional e a complexidade proposta por Luhmann. Reconhecer as relações e elementos que compõem a sociedade moderna fomenta o surgimento de subsistemas sociais, que, no funcionamento diferenciado, expressam uma complexidade que pode ser definida como a análise da distinção de problemas da investigação sistêmica.

Não há assim elementos sem conexões atreladas e relações sem elementos diferenciados apenas pela unidade. Compete ao observador recorrer a novos marcos de referência: como unidade e como multiplicidade.

Para driblar as distinções políticos-culturais, fala-se em “imunidade de jurisdição” como uma norma do direito internacional que prevê que os Estados são soberanos e, por este motivo, devem possuir um tratamento igualitário no plano internacional (FELIX; THOME, 2017, p. 173-190).

A imunidade de jurisdição é baseada no princípio da igualdade soberana dos Estados, que é uma das bases do sistema jurídico internacional. Esse princípio reconhece que todos os Estados são iguais em termos de soberania e independência, e que nenhum Estado tem o direito de interferir nas questões internas de outro Estado.

É importante porque protege os Estados contra processos judiciais injustos e politicamente motivados em tribunais estrangeiros. No entanto, a imunidade de jurisdição não é absoluta, e pode ser limitada em casos em que os Estados cometem violações graves de direitos humanos ou de normas internacionais. Tendo assim por objetivo justamente a proteção das pessoas envolvidas em planos internacionais, independente da relação, para que seja promovida uma efetiva tutela em suas funções, sem que ocorra qualquer constrangimento.

Também para entender posturas fraternas é necessária a informação como principal elemento dessa sociedade, para se promover profundos reflexos nas mais diversas áreas, como na economia, política e na esfera social. Destaca-se que a globalização passou a ser utilizada pelas ciências sociais como substituta da sociedade industrial e, neste sentido, Takasashi esclarece:

[...] é um fenômeno global, com elevado potencial transformador das atividades sociais e econômicas, uma vez que a estrutura e a dinâmica dessas atividades inevitavelmente serão, em alguma medida, afetadas pela infra-estrutura de informações disponível. É também acentuada sua dimensão político-econômica, decorrente da contribuição da infra-estrutura de informações para que as regiões sejam mais ou menos atraentes em relação aos negócios e empreendimentos [...] Tem ainda marcante dimensão social, em virtude do seu elevado potencial de promover a integração, ao reduzir as distâncias entre pessoas e aumentar o seu nível de informação (TAKASASHI, 2000, p. 5).

Uma das maiores conquistas econômicas do século XIX foi a difusão do liberalismo, uma filosofia que defende a livre concorrência do mercado e pouca regulamentação governamental. Suas implicações normativas incluem o positivismo e a visão de que a lei é um conjunto de regras. Como consequência, a independência das vontades dos sócios e o princípio de *pacta sunt servanda* tornaram-se pedras angulares da Lei das Obrigações (De Salles; Ferreira & Dias, 2021)

A ascensão do liberalismo e do capitalismo leva à centralização do poder econômico e ao surgimento da cultura do consumidor. Esta cultura promove a produção em escala industrial e a busca da mais ampla base de clientes potenciais. Nesse sentido, a economia começa a ter um impacto sobre os hábitos individuais de consumo (como fenômeno emergente). Isso se deve ao fato de que “o lucro atua significativamente tanto no centro como na periferia do fenômeno; tanto na ordem material como na ordem simbólica de tudo o que representa para os sujeitos”, assim como ao fato de que tem suas origens na cadeia produtiva da economia de mercado (Bourdieu, 2010, p.13)¹ Deste modo, é preciso compreender a complexidade das relações entre a ordem material e a ordem simbólica para entender como as estruturas de poder e dominação se perpetuam na sociedade.

O consumidor é uma engrenagem vital na roda de produção, mas ele claramente não está à altura do poder econômico da classe produtora. O resultado é que o consumidor agora tem acesso a proteções legais instando a implementação de ações preventivas e

¹ Nesse contexto, Bourdieu (2010) afirma que o lucro, que é uma das principais expressões da lógica capitalista, atua de forma significativa tanto na ordem material (econômica) como na ordem simbólica (cultural) de tudo o que representa para os sujeitos. Ou seja, o lucro não é apenas uma questão econômica, mas também uma questão cultural, que afeta a forma como as pessoas percebem a realidade e constroem sua identidade.

punitivas destinadas a proporcionar proteção ao consumidor, à vida, saúde, segurança, liberdade de escolha e igualdade de condições nos contratos.

Os contratos com consumidores não são mais feitos entre sujeitos livres e conscientes como no início do século XX, mas sim entre grupos econômicos (representados por empresas com recursos financeiros significativos) e sujeitos isolados que “carecem de conhecimento e informações adequadas sobre o acordo” ao qual se submetem e concordam (da Silva; Siquinel, 2018, p.178).

Esta iniquidade contratual pode ser atrelada ao poder monetário e industrial destas organizações econômicas, que exploram normas legais amplas; e ao contrato abusivo que afasta o cliente do mercado.

O consumidor sentiu os efeitos do desequilíbrio econômico, o que também levou a divisões profundas no desenvolvimento da política econômica em nível nacional. A abordagem jurídica inadequada dos fenômenos de consumo acabou por causar problemas para os governos. Empresas estatais estão sendo utilizadas pelo governo para implementar leis de proteção ao consumidor em um esforço para corrigir esse desequilíbrio (da Silva, 2020).

Houve um aumento dramático na produção e no comércio em escala mundial após a revolução industrial e logo ficou claro que os consumidores precisavam de suas próprias proteções legais especializadas em nível local. Foi nesta época que os padrões da “sociedade de consumo de massa”, pioneira nos Estados Unidos, mas rapidamente seguida por outros países capitalistas avançados, foram difundidos, e é neste contexto que o direito do consumidor evoluiria.

A passagem da consideração do homem abstrato para aquela do homem em suas diversas fases de vida e em seus diversos estágios exigiu a criação de novos conhecimentos e de novas proteções. Isso significa que a evolução dos direitos humanos está diretamente ligada ao surgimento de novas necessidades e demandas das pessoas ao longo do tempo.

Bobbio (2004, p. 10), sobre o tema, traz que “exigências de novos conhecimentos e de novas proteções na passagem da consideração do homem abstrato para aquela do homem em suas diversas fases de vida e em seus diversos estágios” e que por este motivo “os direitos de terceira geração, como o de viver num ambiente não poluído, não poderiam ter sido sequer imaginados quando foram propostos os de segunda geração”.

Ainda argumenta que os direitos de segunda geração, como o direito ao trabalho, à educação e à saúde, surgiram em resposta às necessidades da sociedade industrial. Da mesma forma, os direitos de terceira geração, como o direito ao meio ambiente saudável e à paz, surgiram em resposta às necessidades da sociedade pós-industrial e globalizada.

Os direitos humanos assim seriam tal qual um produto histórico e social, que evoluem em resposta às necessidades e demandas das pessoas em cada momento histórico. Os direitos de terceira geração são uma prova disso, pois eles refletem as novas demandas e preocupações da sociedade contemporânea em relação a questões como o meio ambiente, a tecnologia e a paz.

Assim, pela simples razão de que estes últimos (por exemplo, o direito à instrução ou à assistência) não eram sequer concebíveis quando foram promulgadas as primeiras declarações setecentistas². Para Bobbio (2004, p. 11), tais exigências apenas surgem quando nascem determinados carecimentos. Novos carecimentos, por sua vez, nascem em função da mudança das condições sociais e quando o desenvolvimento técnico permite satisfazê-los.

Ressalta-se que a cultura e a filosofia, neste início da modernidade, são marcadas pela reafirmação do sujeito e da razão individual, a partir de um novo postulado antropológico (Ferraz Juniro, 1980, p. 24), que vê no homem um ser natural, um elemento de um mundo concebível segundo leis naturais”

1.2. O PAPEL DO ESTADO NO PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DOS NOVOS DIREITOS

A construção de novos direitos parte também da forma como entendemos e interpretamos a Ciência do Direito, porque não se trata de uma ciência meramente estática. Por isso que compete aos operadores interpretar as normas conforme as necessidades que surgem com o crescimento econômico-social e suas consequências, buscando-se assim o melhor desfecho para os conflitos deles oriundos.

A evolução histórica dos direitos inerentes à pessoa humana também é lenta e gradual. Não são reconhecidos ou construídos todos de uma vez, mas sim conforme a própria experiência da vida humana em sociedade, por isto é de extrema importância, para entender seu significado atual, compreender como eles foram observados em eras passadas para eliminar os erros e aperfeiçoar os acertos.

² As primeiras declarações de direitos foram promulgadas no século XVIII, decorrente de um contexto histórico em que as preocupações políticas e sociais da época eram diferentes dos tempos atuais. As primeiras declarações setecentistas de direitos, como a "Declaração de Direitos" da Inglaterra (1689), a "Declaração de Independência" dos Estados Unidos (1776) e a "Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão" da França (1789), focaram principalmente em direitos políticos e civis, como a liberdade de expressão, a liberdade de religião, o direito à propriedade, o direito ao devido processo legal e o direito à participação política.

Até a produção dos primeiros códigos, os governantes exerciam seu poder despoticamente, sem qualquer limitação, variando suas decisões de acordo com a vontade e o humor do momento (mesmo havendo alguns princípios e leis esparsas existentes). Os súditos não contavam com qualquer referência comportamental que lhes garantisse os direitos mais fundamentais. A obediência por meio do temor exigia ser absoluta, sem qualquer restrição ou hesitação. A partir de um determinado momento, a palavra oral já não mais bastava para justificar e garantir os atos dos governantes, surgindo daí a produção da lei escrita.

No que diz respeito aos documentos reconhecidos internacionalmente e que restringem a atuação do Estado em relação aos direitos do homem, a ordem histórica cronológica seria iniciada a partir dos primeiros indícios de reconhecimento de direitos do homem e podem ser encontrados nas sociedades do antigo Egito e Mesopotâmia, três milênios antes de Cristo. Já nessa época havia alguns mecanismos para proteção do indivíduo perante o poder do Estado. Mas foi em 1690 a.C. que surgiu uma das primeiras e mais concretas manifestações do reconhecimento dos direitos humanos: Hamurabi, o então rei da Mesopotâmia, que compilou um código escrito de leis.

O Código de Hamurabi, talhado em pedra, é um dos conjuntos de leis escritas mais antigos já encontrados, e pode ter sido o primeiro a prever direitos comuns a todos os homens, tais como a vida, a propriedade, a honra, a dignidade, a família e, principalmente, a supremacia das leis em relação aos governantes.

Durante a Idade Média também ocorreram fatos importantes para o desenvolvimento dos direitos humanos. Ela compreende o período que vai da desintegração do Império Romano do Ocidente ocasionado pelas invasões bárbaras (476 d.C.) até o fim do Império Romano do Oriente, com a Queda de Constantinopla em 1453 (alguns historiadores consideram como marco final da Idade Média a descoberta da América em 1492). A partir da segunda metade da Idade Média, começa-se a difundir documentos escritos, principalmente por intermédio de forais ou cartas de franquia, reconhecendo direitos a determinados grupos, mas nunca a todas as pessoas. Foi um avanço e uma inegável influência em todas as Constituições modernas.

Contudo, foi durante a Revolução Francesa (1789-1799) que a noção de “direitos do homem” começou a surgir como um princípio político. A Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, aprovada pela Assembleia Nacional da França em 1789, afirmou que todos os homens nascem livres e iguais em direitos. Durante o século XIX, muitos países europeus começaram a adotar constituições que garantiam alguns direitos civis e políticos.

No século XX, houve uma expansão significativa dos direitos humanos em todo o mundo. Em 1948, a Assembleia Geral das Nações Unidas aprovou a Declaração Universal dos Direitos Humanos, que estabeleceu um conjunto de direitos universais que todos os seres humanos devem ter, incluindo o direito à vida, liberdade, igualdade e segurança.

Assim, com o avanço da descentralização política, o predomínio do magistério da Igreja Católica e o estilo de vida feudal que caracterizaram a idade média deixam progressivamente de existir, dando azo para a criação de uma nova sociedade, a moderna.

Desde então, muitos outros tratados e convenções foram elaborados para proteger os direitos humanos em áreas específicas, como o direito à liberdade de expressão, à educação e à saúde. A concepção moderna dos direitos humanos é baseada na ideia de que todos os seres humanos são iguais em dignidade e direitos, independentemente de sua raça, gênero, religião ou origem nacional.

Foi a partir do final do século XIX e ao longo do século XX, o conceito de direitos humanos foi expandido e aprofundado por meio da adoção de tratados internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, a Convenção Europeia dos Direitos Humanos, a Convenção Americana sobre Direitos Humanos, entre outros. Estes tratados estabelecem normas e padrões internacionais para a proteção dos direitos humanos em todo o mundo, incluindo direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais.

Tem-se, portanto, uma concepção moderna dos direitos humanos, que é baseada na ideia de que todos os seres humanos são iguais em dignidade e direitos, independentemente de sua raça, gênero, religião ou origem nacional.

O papel do Estado perante a sociedade atual³ e universal requer a estrutura garantidora dos direitos sociais, sem discriminação ou privilégio. Nasce principalmente, a partir do fomento de reivindicações sociais, que historicamente atina à necessidade de um órgão detentor de poder superior, a fim de regular a vida individual e coletiva.

É possível correlacionar que o Estado Moderno não está fora da sociedade, mas nela inserido, visto que detêm a maior titularidade desse poder, desde que regulado pelo Direito (Bonavides, 2002, p. 61). O Estado e o Direito, portanto, são elementos inseparáveis da sociedade, visto que ambos têm como objetivo promover o bem-estar social e garantir a proteção dos direitos individuais e coletivos.

³ Neste trabalho irá ser tratada a sociedade moderna ou sociedade atual, porém não desconhecemos a relevância de outras definições tais como a ideia de modernidade líquida de Bauman.

A norma não pode ser apenas um programa de governo utópico, sendo imprescindível alcançar um patamar mínimo civilizatório para garantir a tutela da liberdade e justiça social do cidadão, resguardados com cláusulas de imutabilidade e irrenunciabilidade. E qual seria o papel atual do Estado?

No que tange à globalização, Lima Torrado (2000, p. 64) a examina com relação ao papel do Estado pelo prisma axiológico, via paradigma entre o sistema próprio de valores frente aos princípios que envolvem a proteção dos direitos humanos.

A transformação dessa rejeição na reconstrução de novas formas de controle social sobre as novas formas de capitalismo, globalizado e informatizado, exige que o sistema político e as instituições estatais processem as demandas dos movimentos sociais. A capacidade ou incapacidade do Estado de fazer face à lógica conflituosa do capitalismo global, dos movimentos sociais identitários e dos movimentos defensivos dos trabalhadores e consumidores, condicionará em grande medida o futuro da sociedade no século XXI⁴.

Por sua vez, Cançado Trindade (2003, p. 33) ressalta que a globalização possui como marco primordial a Declaração Universal de Direitos Humanos⁵, com noções de direitos distintas, separadas pelas fronteiras. Cabe salientar que, neste contexto, a tecnologia e a comunicação tornaram-se aspectos centrais do desenvolvimento social, gerando novas formas de exclusão e desigualdades sociais. Surgem assim, novas violações de direitos nas relações públicas e privadas. Beck (1999, p. 18) retoma a análise a partir do cenário inserido, propondo uma nova abordagem em que:

A sociedade mundial que tomou uma nova forma no curso da globalização- e isso não apenas em sua dimensão econômica- relativiza e interfere na atuação do Estado nacional, pois uma imensa variedade de lugares conectados entre si cruza suas fronteiras territoriais, estabelecendo novos círculos sociais, redes de comunicação, relações de mercado e formas de convivência.

O autor abrange esta nova face cosmopolita ao cenário internacional, onde o Estado nacional também deixa de ter sua dimensão atrelada apenas ao território por meio dos “lugares conectados”, que transcendem as dimensões econômicas e abrangendo as demais demandas.

⁴ Tradução nossa, texto original: “La transformación de este rechazo en la reconstrucción de nuevas formas de control social sobre las nuevas formas de capitalismo, globalizado e informatizado, requiere que el sistema político y las instituciones estatales procesen las demandas de los movimientos sociales. La capacidad o incapacidad del Estado para afrontar las lógicas conflictivas del capitalismo global, los movimientos sociales basados en la identidad y los movimientos defensivos de los trabajadores y consumidores, condicionará en buena medida el futuro de la sociedad en el siglo XXI”

⁵ Documento Internacional e Universal que delimita os direitos humanos.

Acrescenta ainda Beck (1999, p. 30) o protagonismo das empresas transnacionais, as quais passam a interferir nos Estados Nacionais nos aspectos da soberania, identidade, redes de comunicação e poder.

Assim, a noção de Estado nacional e sua dimensão territorial tem sido desafiada e transformada com o surgimento de novas formas de comunicação e interconexão. A crescente globalização e a evolução das tecnologias da informação e comunicação se tornaram cada vez mais importantes na definição de como as pessoas se relacionam e como a economia global funciona.

Os “lugares conectados” podem ser entendidos como espaços que se conectam por meio de fluxos de pessoas, informações, bens e serviços, independentemente de suas localizações geográficas. Esses lugares podem ser cidades, regiões, redes de empresas e instituições, entre outros. Eles se caracterizam por serem interdependentes, ou seja, um lugar não pode existir ou prosperar sem conexões com outros lugares conectados.

Essa nova forma de conexão entre os lugares pode afetar a forma como o Estado nacional é compreendido e como é exercida sua soberania. O Estado nacional pode não ter mais controle total sobre o que acontece dentro de suas fronteiras, porque muitas decisões são tomadas em outros lugares conectados. Isso pode afetar a capacidade do Estado de proteger os direitos de seus cidadãos, regular as atividades econômicas e implementar políticas públicas.

No entanto, ao mesmo tempo, os lugares conectados também podem oferecer novas oportunidades para o Estado nacional, como a possibilidade de se engajar em parcerias e cooperação transfronteiriças, além de poder aproveitar as vantagens da economia global para promover o desenvolvimento e o bem-estar de seus cidadãos.

Em resumo, representam um desafio e uma oportunidade para o Estado nacional e a concepção tradicional de sua dimensão territorial. O Estado nacional precisa se adaptar e responder a essas mudanças para garantir que possa continuar a promover os direitos de seus cidadãos e exercer sua soberania em um mundo cada vez mais conectado.

O desenvolvimento refere-se a um processo mais amplo e abrangente de mudança social, econômica e política que envolve uma melhoria na qualidade de vida das pessoas, a redução da pobreza e da desigualdade, a proteção do meio ambiente e a promoção da democracia e dos direitos humanos. Deve levar em consideração fatores sociais, ambientais e culturais, não apenas medidos em termos econômicos. Isso significa que o desenvolvimento deve ser sustentável e equitativo, garantindo que as necessidades das gerações presentes sejam atendidas sem comprometer a capacidade das gerações futuras de atenderem às suas próprias necessidades.

Falar, logo, em desenvolvimento sustentável envolve um equilíbrio entre o crescimento econômico, a proteção ambiental e o progresso social (Campello; Silveira, 2016). Isso requer a implementação de políticas e estratégias que promovam um uso eficiente dos recursos naturais, a redução da pobreza e da desigualdade, a promoção da educação e da saúde, e a garantia de direitos humanos e da democracia.

Portanto, a afirmação de que o desenvolvimento é tornar-se qualitativamente melhor, em vez de simplesmente aumentar a produção econômica, reflete uma abordagem mais abrangente e sustentável do desenvolvimento. O desenvolvimento verdadeiro deve levar em consideração os aspectos sociais, ambientais e culturais, além dos aspectos econômicos, e trabalhar para melhorar a qualidade de vida das pessoas e garantir um futuro sustentável.

Dentro deste contexto, o desenvolvimento não se confunde com crescimento quantitativo, mas, na verdade, é tornar-se qualitativamente melhor (Campello; Silveira, 2016). Desse modo, o desenvolvimento sustentável é o processo para a construção de uma sociedade sustentável, ou seja, a sustentabilidade é o fim e o desenvolvimento sustentável é o meio para alcançá-lo.

A consequência disto, ainda segundo o autor, decorre do advento neoliberal que, ao analisar sob a vertente econômica ignora a “pluridimensionalidade da globalização”, deixa de lado dimensões importantes como a ecológica, política e a cultural.

1.3. O DIREITO DO CONSUMIDOR COMO UM DIREITO HUMANO E A FRATERNIDADE

Os direitos fundamentais são mecanismos ligados à proteção humana, consolidados ao longo da história como um direito positivo aplicável à sociedade. O fundamento que justifica sua previsão está relacionado às demandas sociais não pela capacidade jurídica, mas porque este é o papel que lhe foi destinado.

A construção deste referencial teórico por meio da fraternidade inicia-se a partir da distinção da noção de ser homem *versus* ter humanidade. Neste aspecto, temos a inserção da visão cosmopolita⁶, desvelada do eixo tradicional etnocêntrico. Há, ainda, a ampliação no

⁶ A visão cosmopolita refere-se a uma perspectiva global e universalista, que considera todas as pessoas, culturas e nações como igualmente importantes e interconectadas em um mundo interdependente. É uma visão que transcende as fronteiras geográficas, políticas e culturais, e que busca a cooperação, a compreensão e a solidariedade entre todos os seres humanos.

campo do direito da perspectiva dos deveres, em que os direitos humanos se inserem como local de responsabilidade ao invés de delegação.

O modelo proposto, particularmente inclusivo e não violento, possibilita o desenvolvimento do processo de autorresponsabilização e, nesse sentido, a implementação dos direitos humanos de modo fraterno e universal. Sobre esse ponto, Resta (2020, p. 14 e 15) enfatiza que:

A humanidade, então, despojada de seu conteúdo metafísico, faz encontrarmos descobertos diante das nossas responsabilidades na seara dos Direitos Humanos: é possível que o Direito Fraterno seja a forma na qual pode crescer um processo de autorresponsabilização, desde que o reconhecimento do compartilhamento se libere de rivalidade destrutiva típica do modelo dos “irmãos inimigos”. (...) Insistir sobre as outras visões dos “códigos fraternos” não é indulgência, no sentido de ingenuidade destinada a sucumbir na luta ímpar contra o realismo: é somente uma tentativa de valorizar possibilidades diferentes. Por isso, retornamos àquele binômio constituído de Direito e fraternidade, que, a partir daquela prima pobre, que é a modernidade, recoloca em jogo um modelo de regra da comunidade política; modelo não vencedor, mas possível. (...) Através daquele binômio retorna um modelo convencional de Direito, “jurado conjuntamente” entre irmãos, e não imposto, como se diz, pelo “pai senhor da guerra”. (...) Por isso, decisivamente, ele não é violento: isto é, incapaz de se apropriar daquela violência que diz querer combater. (...) Enfim, trata-se de um modelo de Direito que abandona a fronteira fechada da cidadania e olha em direção à nova forma de cosmopolitismo que não o dos mercados, mas da universalidade dos Direitos Humanos que vai impondo ao egoísmo dos “lobos artificiais” ou dos poderes informais que à sua sombra governam e decidem.

Os direitos humanos são revisitados a partir do pensamento de Resta (2020, p.15), em que o paradigma fraterno cinge em um modelo de direito que abandona a fronteira fechada da cidadania e olha justamente em direção à forma nova de cosmopolitismo.

O paradigma fraterno refere-se a uma abordagem de direitos que se concentra no valor da solidariedade e da fraternidade entre todos os seres humanos, em oposição ao individualismo que tem sido a base do modelo de direitos baseado na cidadania. Esse paradigma propõe um novo modelo de direitos que transcende as fronteiras nacionais e reconhece que os direitos humanos devem ser garantidos a todas as pessoas, independentemente de sua nacionalidade ou *status* legal.

Dessa forma, o paradigma fraterno propõe um novo modelo de cosmopolitismo, que se concentra em um senso de comunidade global baseado na fraternidade e na solidariedade. Isso significa que os direitos humanos não devem ser limitados apenas aos cidadãos de um país ou a um determinado território, mas devem ser garantidos a todas as pessoas em todos os lugares. Essa abordagem implica em uma mudança significativa na forma como entendemos os direitos humanos e na forma como os protegemos. Significa que precisamos de um sistema de direitos que vá além da fronteira fechada da cidadania e que reconheça que somos todos membros de uma comunidade global.

Não se tem apenas uma economia globalizada, mas sim sistemas Democráticos de Direitos “globalizados”, regidos por organismos internacionais que protegem a dignidade da humanidade, como o trazido por Bauman (2002, p. 58):

Esse caráter, inseparável da imagem da globalização, coloca-a radicalmente à parte de outra ideia que aparentemente substituiu, a da “universalização”, outrora constitutiva do discurso moderno sobre as questões mundiais, mas agora caída em desuso e raramente mencionada, talvez mesmo no geral esquecida, exceto pelos filósofos. Assim como os conceitos de “civilização”, “desenvolvimento”, “convergência”, “consenso” e muitos outros termos-chaves do pensamento moderno inicial e clássico, a ideia de “universalização” transmitia a esperança, a intenção e a determinação de se produzir a ordem; além do que os outros termos afins assinalavam, ela indicava uma ordem universal – a produção da ordem numa escala universal, verdadeiramente global. Como os outros conceitos, a ideia de universalização foi cunhada com a maré montante dos recursos das potências modernas e das ambições intelectuais modernas.

Partindo de uma posição supostamente superior do ser humano no reino dos seres, justificada face a sua simples condição como pessoa dotada de valor intrínseco, assevera-se que o valor infungível da pessoa se baseia em seu parâmetro na construção de sua dignidade.

Com a criação da Organização das Nações Unidas (ONU) e a Declaração Universal dos Direitos Humanos, inaugura-se uma nova dimensão dos Direitos Humanos – a terceira –, que trará uma nova concepção para esses direitos. Ao mesmo tempo em que sintetiza e supera os direitos de primeira e segunda dimensão (os individuais de liberdade e os sociais de igualdade), a terceira dimensão traz a ideia de direitos de solidariedade, cujo direito passa a ser enxergado também como difuso.

É inegável, no contexto contemporâneo, em que se fala em sociedade pós-moderna, líquida e universal, a importância de uma estrutura garantidora dos direitos sociais a partir do Estado-nação. Uma democracia enfraquecida impede o estabelecimento dos Direitos Humanos, por ser marcada pela exclusão de direitos mínimos como a vida e liberdade, outrora estabelecidos por uma Constituição interna.

O fomento fraterno assim visa à disrupção do código amigo-inimigo⁷, em que a aposta não envolve um modelo vencedor, mas possível de ser aplicado e vivenciado na sociedade. Possível por ser jurado conjuntamente e, por este motivo, inclusivo. Portanto, por

⁷ O conceito “amigo-inimigo” trazido por Resta fundamenta-se a partir da lei da amizade de Aristóteles, pois “se é amigo porque existem inimigos, se é amigo porque não se é estranho, se é amigo porque se contrapõe outras formas de relações impostas ou involuntárias”. (Resta. 2020, p. 19). Desta maneira, ao não ser estranho, e não se contrapor a outras formas de relações, ocorre a inclusão, enquanto ao mesmo tempo, também evidencia a exclusão.

meio da visão de comunidade, há um direito em que se decide compartilhar regras mínimas de subsistência, sem a busca incessante de uma legitimação estatal.

Complementando uma breve análise da influência do sistema capitalista no Estado moderno, marcado pelo Estado Democrático de Direito, temos que a análise a partir de Robinson (2013, p. 30-31) descreve a nova fase:

Na nova fase transnacional do sistema capitalista, estamos passando de uma economia mundial a uma economia global. Em épocas anteriores, cada país desenvolveu uma economia nacional e as diferentes economias nacionais vincularam-se umas às outras mediante o comércio e as finanças num mercado internacional integrado. A este tipo de estrutura socioeconômica, refiro-me como economia mundial. Diferentes economias nacionais e modos de produção foram “articulados” dentro de uma formação social mais ampla, ou sistema mundial. Os Estados-nação mediaram as fronteiras entre um mundo de diferentes economias nacionais e modos de produção articulados. [...] Cada país desenvolveu circuitos nacionais de acumulação que foram vinculados externamente a outros circuitos nacionais semelhantes mediante o intercâmbio de mercadorias e fluxos de capital. Mas o que vemos hoje é uma globalização crescente do próprio processo de produção. A mobilidade do capital global permitiu ao capital reorganizar a produção em todo o mundo de acordo com uma série de considerações que permitem maximizar as oportunidades de lucro. Nesse processo, os sistemas de produção nacional foram fragmentados e integrados externamente dentro de novos circuitos globalizados de acumulação.

As “fronteiras que, muitas vezes não sendo demarcadas pela natureza, o são pelas formas históricas de discriminação e produção constante de desigualdade social” (Martini, 2014, p. 14), possuem esse contexto de exclusão, do qual é necessário refletir até que ponto essa exclusão atualmente pode violar direitos humanos já consagrados.

Resta (2020, p. 19) propõe a ruptura com a primazia da soberania, por meio de uma livre identidade destituída do jogo do amigo-inimigo. E, por tal razão, não se insere a cultura do litígio, uma vez que o direito fraterno não é violento, e sim paradoxalmente integrativo, incluindo sem excluir (mas sabendo que muitas vezes a inclusão se dá pela exclusão) a partir do reconhecimento dos indivíduos na coletividade por meio de suas complexidades.

O paradigma do direito vivente é uma perspectiva que se concentra na evolução contínua das normas e leis, que devem ser analisadas sob a perspectiva da comunidade e da complexidade das situações que enfrentamos. Essa perspectiva reconhece que as normas e leis não são estáticas, mas estão em constante evolução e adaptação às mudanças sociais e às novas situações que surgem.

A perspectiva do jogo da vida, por sua vez, refere-se ao processo dinâmico de interação entre os indivíduos, a comunidade e o sistema legal. Isso significa que as normas e

leis devem ser analisadas sob a perspectiva da complexidade que abrange a tutela do indivíduo e seus aspectos inerentes. Essa abordagem reconhece que as normas e leis não podem ser analisadas isoladamente, mas devem ser consideradas em relação à comunidade em que operam e à complexidade das situações em que são aplicadas.

Ao mesmo tempo, há também a perspectiva do jogo da vida que consiste justamente no paradigma do direito vivente, em que se analisa as normativas sob a perspectiva da comunidade via a complexidade que abrange a tutela do indivíduo e seus aspectos inerentes. O Estado, deste modo, teria, para conferência de seu papel efetivo, que estar alinhado a esses novos direitos, absorvendo as demandas de forma ampla.

Ainda, sobre a influência da Democracia e internacionalização, Robinson (2013, p. 32-33) aduz sobre o cenário que:

A internacionalização implica a simples extensão das atividades econômicas através das fronteiras nacionais e é, em essência, um processo quantitativo que conduz a um padrão geográfico mais extenso da atividade econômica, enquanto que a transnacionalização difere qualitativamente dos processos de internacionalização, implicando não apenas a extensão geográfica da atividade econômica através das fronteiras nacionais senão também a integração funcional de tais atividades internacionalmente dispersas. (rifos do autor, tradução nossa).

Em razão disso que Resta (2020, p. 36) afirma que “teorizam-se a respeito dos ‘direitos humanos’ e se esquece que esses podem ser violados, e conseqüentemente defendidos, apenas pela própria humanidade”, pois, se ela é causa, conforme afirmado anteriormente, ela também pode ser consequência.

Portanto, o paradigma do direito vivente e a perspectiva do jogo da vida reconhecem que as normas e leis devem ser interpretadas e aplicadas em um contexto mais amplo, que envolve a comunidade e as complexidades das situações sociais. Essa abordagem exige que o sistema legal esteja em constante evolução e adaptação às mudanças sociais, e que as normas e leis sejam aplicadas de forma sensível e justa, levando em consideração a complexidade das situações e as necessidades dos indivíduos envolvidos.

Nesse sentido, Rocasolano e Silveira (2010, p. 212) afirmam que a expressão “direitos humanos ... consagra uma tautologia, pois o núcleo significativo de ambos os termos, ‘direito’ e ‘pessoa humana’ expressa exigências éticas ou mesmo direitos típicos do gênero humano”, de forma que prescinde uma abertura em definir quais seriam tais direitos.

Apesar de ser uma tautologia, a expressão “direitos humanos” é importante para destacar a universalidade desses direitos e a sua importância para todas as pessoas, em todas as culturas e em todas as épocas. Isso significa que, embora não possamos definir exatamente

quais são esses direitos humanos, podemos concordar que existem certos valores e princípios que são inerentes à natureza humana e que devem ser protegidos e promovidos.

Essa abordagem também reconhece que a definição específica dos direitos humanos é uma questão em constante evolução e debate, e que diferentes sociedades e culturas podem ter visões diferentes sobre quais são esses direitos. No entanto, a tautologia "direitos humanos" continua sendo um lembrete importante de que a proteção dos direitos humanos é uma responsabilidade de todas as sociedades e culturas, e que devemos trabalhar juntos para proteger e promover esses direitos.

Perez-Luño (1995, p. 48) complementa da mesma forma, considerando que os direitos humanos são o “conjunto de faculdades e instituições que, em cada momento histórico, concretizam as exigências da dignidade, da liberdade e das igualdades humanas”, as quais “devem ser reconhecidas positivamente pelos ordenamentos jurídicos a nível nacional e internacional.”

Definição essa significativa pelo fato de que ainda há resistência quanto a sua incorporação no âmbito interno de cada Estado, até mesmo por países que foram signatários da Declaração Universal de Direitos Humanos quando observado o não cumprimento de normas importantes.

Os direitos humanos não surgiram simultaneamente, mas aos poucos, de acordo com a demanda de cada época, sendo que suas dimensões, em suma, representam o contexto histórico de sua criação: liberdade (1ª dimensão), igualdade (2ª dimensão) e fraternidade (3ª dimensão).

Os governos comprometem-se, juntamente com seus povos, a tomarem medidas contínuas para garantir o reconhecimento e o efetivo cumprimento dos direitos humanos. Nota-se que foi disposto como dever do Estado a necessidade de amparar o cumprimento desses direitos aclarados nos documentos (inter)nacionais.

Considerando que as fronteiras, “durante muito tempo, serviram para separar, para dividir; agora é hora de pensar na unificação: os eventos sociais requerem a superação desses limites” (Martini. 2014, p. 14). Assim, consoante as carências e interesses da sociedade, verifica-se a tendência atual da expansão dos direitos preexistentes, dando origem aos novos direitos por intermédio de um processo denominado *dinamogenesis*⁸ dos direitos humanos.

O processo de *dinamogenesis* dos direitos humanos é influenciado por vários fatores, incluindo avanços na tecnologia, mudanças culturais, movimentos sociais e avanços

⁸ Conceito apregoado em Rocasolano e Silveira, 2010, p. 231.

políticos. Como resultado, novos direitos humanos têm surgido ao longo do tempo, como o direito à privacidade, o direito ao meio ambiente saudável, o direito à igualdade de gênero, entre outros.

Esses novos direitos humanos são considerados essenciais para garantir uma sociedade justa e equitativa, que respeita a dignidade humana e protege os interesses de todas as pessoas. Embora o processo de *dinamogenesis* dos direitos humanos possa ser lento e desafiador, a expansão contínua dos direitos humanos é fundamental para garantir que as sociedades continuem a evoluir e a se desenvolver de forma justa e equitativa.

Por isso, a proteção internacional da pessoa humana é necessária, uma vez que nela se caracterizam a adoção de sucessivos e múltiplos instrumentos internacionais de proteção e sua operação concomitante, nos planos global e regional, ou seja, uma possibilidade de unificação para além dos limites fronteiriços.

Sobre a concepção contemporânea de direitos humanos, de acordo com Piovesan (2014, p. 204), a Declaração de 1948 introduziu a chamada “concepção contemporânea de direitos humanos, marcada pela universalidade e pela indivisibilidade desses direitos”. Sendo que a universalidade tem relação com a sua titularidade exclusiva à condição humana. A autora sustenta ainda que “os direitos humanos compõem uma unidade indivisível, interdependente e inter-relacionada”. Tanto isso é verdade que a Declaração de Direitos Humanos de Viena, de 1993, reitera a concepção da Declaração de 1948, quando em seu § 5º, dispõe: “Todos os direitos humanos são universais, interdependentes e inter-relacionados”.

A informação é o principal elemento dessa sociedade, pois promove profundos reflexos nas mais diversas áreas, como na economia, política e na esfera social. Ressalta-se que a cultura e a filosofia neste início da modernidade são marcadas pela reafirmação do sujeito e da razão individual, a partir de um novo postulado antropológico, que vê no homem um ser natural, um elemento de um mundo concebível segundo leis naturais.

Portanto, a norma não pode ser apenas um programa de governo utópico, sendo imprescindível alcançar um patamar mínimo civilizatório para garantir a tutela, a liberdade e justiça social do cidadão, resguardados com cláusulas de imutabilidade e irrenunciabilidade. Diante desse cenário de regulamentação ainda precária, persiste a necessidade de construções hermenêuticas que possibilitem formas de assegurar os direitos dos consumidores frente a esse novo tipo de perfil consumerista que aumenta sobremaneira a vulnerabilidade – que será analisada no capítulo seguinte.

Nesta modalidade, a ofensa à dignidade da pessoa humana é mais plausível, pois, ao não se oportunizar o mínimo necessário ao consumidor, acaba-se por torná-lo mero

instrumento de produção, tolhendo a sua qualidade de pessoa. Todavia, para tal análise e efetividade é imprescindível que haja condições claras para que o consumidor possa exercer autonomia de forma consciente, o que não é feito hoje.

Aliado na luta contra a desinformação, importante frisar que em meio ao “caos informacional”, segundo Pereira (2009, p. 83-84), na sociedade pós-moderna, a ciência da informação se propõe a contribuir significativamente para a satisfação dos anseios informacionais gerados pelos produtores e consumidores de informação, inclusive estabelecendo procedimentos de análise, tratamento, armazenamento e disseminação de informação em torno das ações e tomadas de decisões e contexto amplo e genérico.

1.4. O DIREITO INTERNACIONAL PRIVADO E AS NOVAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A regulação jurídica das relações internacionais de ordem privada faz parte do objeto científico do Direito Internacional Privado (DIP), o qual é representado por um conjunto de normas, doutrina e produção jurisprudencial que se destinam a identificar a lei que será aplicada aos conflitos entre os particulares que se encontram em país diverso do seu domicílio.

O DIP lida com questões como o reconhecimento e execução de decisões judiciais e sentenças arbitrais estrangeiras, a escolha da lei aplicável em contratos internacionais, a determinação da lei aplicável em casos de conflitos familiares e sucessórios, entre outras questões que surgem no contexto de relações internacionais de ordem privada.

Nesse contexto é que Claudia Lima Marques (2001, p. 11) traz o direito do consumidor como “direito humano de nova geração” merecedor de proteção no campo internacional e no DIP, pois “seria então mais um instrumento de proteção dos mais fracos e de realização da Justiça nestas sociedades internacionalizadas, integradas ou globalizadas atuais”. Trata-se de um ramo jurídico de notável relevância que, com o desenvolvimento da proteção jurídica do consumidor em terras estrangeiras, necessita ser revisado sob um olhar pós-moderno.

Além disso, o DIP também se preocupa em garantir que os direitos fundamentais dos indivíduos sejam respeitados em situações que envolvem relações internacionais de ordem privada. Assim, o DIP é uma disciplina importante para garantir a proteção dos direitos

dos indivíduos em um contexto globalizado, em que as relações entre particulares frequentemente transcendem as fronteiras nacionais.

Conforme destaca Resta (2020, p. 24), “a erosão dos espaços públicos da amizade e o seu refugiar-se nos empreendimentos da vida privada é, obviamente, efeito e não causa de profundos processos de transformações”. Comprova-se que o universalismo divide e que as diferenças unem, verificando assim o paradoxo da inclusão/exclusão, ao incluir e possibilitar a exclusão da cultura oriental, por exemplo.

Anteriormente, o consumo ficava restrito às delimitações territoriais dos países, mas, com o tempo, as barreiras geográficas foram ultrapassadas, formando um tema de interesse internacional, de interesse ao Direito Internacional Privado, em razão de não estar mais restrito aos limites do direito interno de cada Estado.

Segundo Stenger (1996, p. 35-36), esse assunto tomou relevância universal, onde os preceitos que buscavam preservar os direitos humanos dos sujeitos no âmbito da soberania local não são mais suficientes, instaurando a necessidade de um conjunto de regras que os proteja e os acompanhem na sua trajetória pelo mundo, na comunidade internacional. Tais disposições do Direito Internacional Privado se inspiram nos valores sociais e, assim, tendem a garantir a proteção do sujeito mais vulnerável, o consumidor.

Há que se destacar aqui os negócios eventuais que, devido à permanência limitada no país de destino, causam obstáculos para a reexecução, seja pela não execução ou por conta da prestação do serviço de forma insatisfatória, como as excursões frustradas ou serviços de hospedagem com baixa qualidade. Nesse cenário, o consumidor irá se encontrar em um Estado com normas e sistemas diferentes de proteção ao consumidor, dificultando a sua devida proteção, especialmente frente à complexidade e aos custos das lides internacionais.

Ao lado disso, tem-se que o pequeno valor, tanto para a economia do País quanto para o fornecedor, é um obstáculo para o acesso à justiça, tendo em vista que o ressarcimento pela violação dos seus direitos será provavelmente irrisório (Santana, 2015, p. 137).

Apesar disso, a autonomia da vontade dos contratantes possibilita que seja selecionada a lei que regerá o negócio jurídico estabelecido e o local de conclusão que, geralmente, é o país do ofertante. Desse modo, é possível observar a criação de padrões internacionais se somando às normas internas para garantir a tutela consumerista, considerando-se especialmente que o Estado não mais representa o principal centro de poder e da proteção da pessoa humana.

2. AS (IN)CONGRUÊNCIAS QUANTO À REGULAMENTAÇÃO NO GRUPO DO MERCADO COMUM SOBRE A DEFESA DO CONSUMIDOR

Neste segundo capítulo será tratada a posição em que o consumidor está inserido na sociedade, em especial no MERCOSUL. A abordagem parte dos marcos legais vigentes no bloco e em seus países integrantes, envolvendo a proteção do consumidor e o ambiente social em que tais sujeitos estão inseridos.

2.1. A REGULAMENTAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL

Para entender de forma mais profunda o surgimento do Código de Defesa do Consumidor, é importante dar uma atenção especial para a Revolução Industrial, pois foi quando a atenção aos direitos dos consumidores, embora ainda incipiente, se iniciou. Antes da Revolução Industrial, a produção era bastante limitada, uma vez que sua forma era artesanal e balizada ao núcleo familiar ou uma pequena quantidade de pessoas.

Durante a Revolução Industrial, houve uma grande mudança na forma como os bens eram produzidos e distribuídos, o que levou a uma maior oferta de produtos e serviços no mercado. Com o crescimento populacional nas metrópoles e o aumento das demandas, a indústria teve que aumentar sua produção para atender a todos e, conseqüentemente, pensar em uma forma eficaz de entregar o maior número de produtos e serviços a um maior número de pessoas (Zanetti, 2017).

A Revolução veio para mudar esse modo de produção. Então, começou a utilização de maquinários para dar celeridade na elaboração dos produtos, e com isso o fabricante, que antes dominava todos os meios de produção, desde o início da confecção até sua venda, passa a não mais possuir o total controle sob sua cadeia, em decorrência da demasiada produção e distribuição dos produtos.

Com a nova filosofia de mercado, problemas começaram a surgir. Evidentemente, quando o fornecedor passa a prezar pela quantidade em detrimento da qualidade, o consumidor depara-se com produtos e serviços viciados ou portadores de defeitos que lhe causarão prejuízos de ordem econômica ou física.

Levando em consideração que, na época, o Direito não era suficiente para disciplinar as relações de consumo, fez-se necessária uma intervenção estatal para que fosse

elaborado e implementado legislações específicas, com políticas públicas e jurisdição especializada de defesa do consumidor em todo o mundo.

No Brasil, há um quadro histórico de ruptura dos direitos sociais, marcado pelo enfraquecimento democrático que outrora suprimiu a dignidade humana. Com a redemocratização do país a partir de 1985, houve um esforço para reparar os danos causados pela ditadura e reconstruir o Estado democrático de direito.

A Constituição Federal de 1988, que foi promulgada após um longo período de elaboração e discussão, representou um marco na história do país ao estabelecer um amplo conjunto de direitos sociais, econômicos e culturais, além de garantir as liberdades fundamentais e os direitos políticos. É de se dizer que a redemocratização brasileira ressignificou os direitos fundamentais, como assim leciona Trevisam (2015, p. 27):

O texto da Magna Carta, ao simbolizar a ruptura com o regime autoritário, no que condiz aos direitos e garantias fundamentais, coloca-se como o documento mais avançado e abrangente sobre a matéria na história constitucional do país, onde a aplicabilidade imediata dos direitos fundamentais é declaradamente consagrada no §1º do art. 5º.

A partir da promulgação da Constituição de 1988, o Brasil avançou significativamente na consolidação dos direitos sociais, com a criação de políticas públicas e programas governamentais que visaram a garantir a educação, a saúde, o trabalho digno, a habitação, entre outros direitos. Consagrou-se ainda na Constituição de 1988 a proteção jurídica do consumidor como direito e garantia fundamental, no artigo 5º, XXXII. Ademais, a Constituição erigiu ainda a defesa do consumidor como princípio a ser observado pela Ordem Econômica, conforme preconizado no artigo 170, V, CR/88. Em continuidade, o Constituinte (Brasil, 1988), determinou ao legislador que editasse um Código de Defesa do Consumidor.

Apesar dessa proteção constitucional, foi somente com o surgimento do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, que houve uma legislação específica que regulamenta as relações de consumo de forma ampla e detalhada. Sobre esta esfera, Barocelli (2021, p.450):

No Brasil, sua doutrina tem entendido seu reconhecimento no art. 39, IV de seu Código de Defesa do Consumidor, que considera abusiva a prática do prestador que “aproveitar-se da fragilidade ou desconhecimento do consumidor, em razão de sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impor seus produtos ou serviços” (art. 39, IV) e na norma do art. 76, IV, b, que traz como uma das agravantes dos crimes cometidos “em prejuízo do trabalhador ou agricultor; menores

de dezoito anos ou maiores de sessenta anos ou portadores de deficiência intelectual interceptados ou não⁹.

O Código de Defesa do Consumidor foi criado a partir de intensas discussões envolvendo juristas, entidades de defesa do consumidor e órgãos governamentais, com o objetivo de estabelecer um conjunto de normas claras e efetivas para a proteção dos direitos dos consumidores. Desde então, o Código de Defesa do Consumidor tem sido considerado um marco importante na história da defesa dos direitos dos consumidores em todo o mundo, servindo como modelo para a criação de leis e regulamentações em outros países. Por isso que Sérgio Cavallieri Filho (2006, p.30) sustenta a ideia de que:

[...] Código de Defesa do consumidor tem o intuito de eliminar a desigualdade exatamente por eliminar “a injusta desigualdade entre o fornecedor e o consumidor”, restabelecendo o equilíbrio entre as partes nas relações de consumo.

Um dos pontos fundamentais do direito do consumidor no Brasil é a sua principiologia. Mas de antes falarmos desses princípios consumeristas, faz-se importante entender e definir o que são os princípios para o direito. Sendo assim, pode-se dizer que o princípio é a base da norma, o norte a ser seguido pelo ordenamento jurídico em sentido amplo (*lato sensu*). Lado outro, em sentido estrito, os princípios para o direito do consumidor são os fundamentos que sustentam o sistema de proteção do consumidor, que é a parte vulnerável na relação de consumo. Eles guiam e orientam as relações de consumo, garantindo a proteção do consumidor e a equidade na relação com os fornecedores de produtos e serviços.

É por isso que Antônio Rizzato Nunes (2018, 675) menciona que a Lei nº 8078/90 rompe com o princípio da *pacta sunt servanda*, reconhecendo que vige a regra da relação de consumo e definindo os contratos como unilaterais:

A lei 8078/90 rompe de vez com o princípio do “*pacta sunt servanda*” ao reconhecer que em matéria de relação de consumo vige a regra da oferta que vincula e os contratos são elaborados unilateralmente (contratos de adesão) ou nem sequer

⁹ Tradução nossa, texto original: “*En Brasil, su doctrina ha entendido su reconocimiento en el art. 39, IV del su Código de Defensa del Consumidor, que considera como abusiva la práctica del proveedor que “se aprovecha de la debilidad o desconocimiento del consumidor, por su edad, salud, conocimientos o condición social, para imponerle sus productos o servicios” (art. 39, IV) y en la norma del art. 76, IV, b, que trae como uno de los agravantes de los delitos tipificados cometidos “en detrimento del trabajador o campesino; personas menores de dieciocho o mayores de sesenta años o personas con discapacidad intelectual que estén o no interceptadas”*”

são apresentados (verbais, comportamento socialmente típico, cláusulas gerais), estabelece que não vige a regra milenar representada no brocardo latino [...]

É a partir desse contexto que a legislação traz a presunção absoluta de condição vulnerabilidade a todo consumidor pessoa natural, sendo essa vulnerabilidade classificada pela doutrina e admitida pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

[...] 4. A doutrina tradicionalmente aponta a existência de três modalidades de vulnerabilidade: técnica (ausência de conhecimento específico acerca do produto ou serviço objeto de consumo), jurídica (falta de conhecimento jurídico, contábil ou econômico e de seus reflexos na relação de consumo) e fática (situações em que a insuficiência econômica, física ou até mesmo psicológica do consumidor o coloca em pé de desigualdade frente ao fornecedor). Mais recentemente, tem se incluído também a vulnerabilidade informacional (dados insuficientes sobre o produto ou serviço capazes de influenciar no processo decisório de compra). [...] 7. Recurso especial a que se nega provimento. (Brasil, 2012)

Aqui é importante concordar com a Marques (2019, p. 348) quando leciona que:

Alguns têm tentado “descaracterizar” a vulnerabilidade dos consumidores in concreto, mesmo que pessoas físicas, alegando que os bens por eles comprados seriam de luxo ou que deteriam conhecimentos especiais [...]. Essa linha de argumentação não pode prosperar, justamente porque a presunção legal do art. 4º, I, é clara sobre o reconhecimento por lei da vulnerabilidade “geral” de todos os consumidores.

Outro ponto de avanço do Código de Defesa do Consumidor no Brasil é a criação uma Política Nacional das Relações de Consumo, como uma política pública de Estado a partir da qual se estabelece um rol de importantes princípios capazes de estabelecer um necessário dirigismo contratual para se proteger e tutelar a parte vulnerável.

O artigo 4º, do Código de Defesa do Consumidor, dispõe que os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo é também para dar mais clareza e entendimento, a ponto de compreender que os princípios que regem essa relação abrangem também o comércio eletrônico. E, de acordo com Bolzan (2015, p. 206), esses princípios devem seguidos pelo mercado da tecnologia.

A vanguarda do Brasil na defesa dos consumidores também está relacionada à criação de um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que é composto por diversos órgãos públicos federal, estadual e municipal, como os Procons, Defensoria Pública, Ministério Público, o Poder Judiciário, entre outros, que atuam em conjunto para garantir a proteção e defesa dos direitos dos consumidores.

A intervenção do Estado está claramente disposta no Código de Defesa do Consumidor Brasileiro, vejamos:

Art. 4º [...]

- II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
- a) por iniciativa direta;
 - b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
 - c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
 - d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

Portanto, no Brasil, a proteção do consumidor é um dever constitucional e legal do Estado, cabendo ao Poder Executivo, em conjunto com outros órgãos, entidades e poderes, intervir na relação de consumo sempre que necessário para garantir a defesa dos direitos do consumidor e o equilíbrio nas relações de consumo.

2.2. A REGULAMENTAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR NO URUGUAI

Embora o Uruguai tenha aderido ao MERCOSUL mais tarde do que os outros países membros, duas leis se destacavam no tocante à proteção do consumidor, sendo elas a Lei 10.940/47, que tratava de questões de abastecimento, e a Lei 14.095/72, que tratava de crimes econômicos e sua prevenção e repressão.

De outro lado, apesar de todo o avanço normativo interno do Brasil de proteção e defesa do consumidor, não era possível à República Oriental do Uruguai adotar e aplicar o Código de Defesa do Consumidor, não pelo menos até que um Regulamento Comum do MERCOSUL fosse estabelecido. Inclusive, algumas ideias baseadas na lei brasileira, que é citada como modelo, são encontradas com ceticismo, aumentando a dificuldade de se adotar uma norma única.

É assim que deve ser lida a Lei de Relações de Consumo do Uruguai: a criação de grupos de proteção ao consumidor é encorajada pela necessidade de que eles sejam registrados na Diretoria de Relações de Consumo. Esta é a primeira vez na legislação uruguaia que são especificamente nomeados, conforme inclusive apontado por Barocelli (2021, p. 450):

Por fim, Uruguai e Venezuela não apresentam em sua legislação de origem interna nenhuma norma que se refira à condição especial de fragilidade do consumidor. Determinados grupos de consumidores.¹⁰

¹⁰ Tradução nossa, texto original: “*Por fin, Uruguay y Venezuela no presentan en sus legislaciones de fuente interna ninguna norma que haga referencia a la condición especial de debilidad de consumidores. determinados grupos de consumidores.*”

O estatuto de limitações para apresentação de reclamações por defeitos é decadencial. Não há problema em ter algumas falhas perceptíveis. Seu direito de apresentar uma reclamação expira seis meses a partir da data da compra. Um uso anterior desta fase pode ser encontrado na Seção 1726 do Código Civil. A responsabilidade por defeitos na qualidade ou quantidade é um conceito legal com algumas áreas cinzentas (Santos, 2021).

Assim, no Uruguai, a proteção do consumidor é regulamentada pela Lei de Defesa do Consumidor (*Ley de Defensa del Consumidor*), que estabelece os direitos dos consumidores e as obrigações das empresas que fornecem bens e serviços.

A lei garante que os consumidores tenham acesso a informações claras e precisas sobre os produtos e serviços que estão comprando, incluindo preços, características, garantias, prazos de entrega e formas de pagamento. Além disso, os consumidores têm o direito de receber produtos e serviços de qualidade, seguros e eficientes. A legislação também estabelece que as empresas devem cumprir com as suas obrigações contratuais e responder por eventuais danos causados aos consumidores. Além disso, as empresas são obrigadas a fornecer canais de atendimento e reclamação aos consumidores, para que possam reportar eventuais problemas ou solicitar informações.

Para garantir a aplicação da lei, o Uruguai conta com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (*Sistema Nacional de Defensa del Consumidor*), que é responsável por receber as denúncias dos consumidores, fiscalizar as empresas e aplicar as sanções previstas em lei em caso de infrações.

Logo, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (*Sistema Nacional de Defensa del Consumidor – SNDC*) é uma estrutura criada no Uruguai para garantir a aplicação da Lei de Defesa do Consumidor (*Ley de Defensa del Consumidor*) e proteger os direitos dos consumidores.

O referido sistema foi instituído pela Lei nº 17.250, de 21 de fevereiro de 2001 - Lei de Defesa do Consumidor e de Regulação das relações de Consumo -, que estabeleceu as bases para a proteção e defesa do consumidor no país. Essa lei foi criada com o objetivo de garantir que os consumidores uruguaios possam exercer seus direitos de forma efetiva e justa, e que as empresas que fornecem bens e serviços sejam responsáveis pelo cumprimento das obrigações previstas em lei.

A Lei nº 17.250 também criou o Instituto Nacional de Defesa do Consumidor (INDECO), que é o órgão responsável pela implementação e coordenação das políticas e ações relacionadas à proteção do consumidor no país. O INDECO é parte integrante do *Sistema Nacional de Defensa del Consumidor* e tem como principais atribuições a defesa dos

direitos do consumidor, a promoção da educação e conscientização do consumidor, e a fiscalização das empresas que fornecem bens e serviços. O sistema também promove campanhas de conscientização para informar os consumidores sobre seus direitos e como exercê-los, além de incentivar as empresas a adotarem boas práticas comerciais e se adequar às normas de proteção ao consumidor.

O artigo 2º da Lei nº 17.250 define o consumidor como sendo a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços na qualidade de destinatária final, ou seja, para seu próprio uso e consumo, e não para revenda ou uso posterior em processos produtivos ou comerciais. Isso significa que a legislação de defesa do consumidor se aplica apenas a relações comerciais em que há uma pessoa que adquire um produto ou serviço para seu uso próprio ou de sua família, e não para uso comercial ou revenda.

Por outro lado, referida normativa uruguaia não considera como consumidor o usuário que adquire produtos ou serviços com o fim de utilizá-los como insumos em processos produtivos, transformação ou comercialização. Nesse caso, trata-se de um usuário que utiliza o produto ou serviço como parte de um processo produtivo ou comercial, e não para seu próprio consumo final.

Em seu artigo 6º, a lei uruguaia estabelece os direitos básicos do consumidor. Esses direitos incluem a proteção da vida, da saúde e a segurança contra os riscos causados no fornecimento de produtos e serviços perigosos ou nocivos; educação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, incluindo informações sobre como utilizá-los corretamente e com segurança; liberdade de escolha e tratamento igualitário.

Há, ainda, a previsão para que seja conferido o direito de escolher livremente produtos e serviços sem discriminação e ser tratado de forma igualitária; informação suficiente, clara e verdadeira, no idioma espanhol e, se necessário, em outros idiomas, para que o consumidor possa fazer escolhas informadas sobre produtos e serviços; proteção contra publicidade enganosa e cláusulas abusivas nos contratos de adesão.

Dentre as garantias consumeristas legais uruguaias enquadram-se a associação em organizações cujo objeto específico seja a defesa do consumidor, para que o consumidor possa se unir a outros consumidores na defesa de seus interesses. Garante-se, assim, uma efetiva prevenção e ressarcimento dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais, ou seja, a proteção contra danos financeiros e pessoais causados por produtos ou serviços defeituosos ou inadequados.

No entanto, outros artigos da lei estabelecem medidas específicas de proteção para grupos vulneráveis, como é o caso do artigo 9º, que prevê a proteção dos direitos do

consumidor idoso, com medidas que visam a garantir a sua proteção contra práticas abusivas e discriminatórias no mercado de consumo. Além disso, a lei também prevê medidas específicas de proteção para crianças e adolescentes, pessoas com deficiência, entre outros grupos considerados vulneráveis em diferentes artigos.

Para essa categoria de consumidores, a lei uruguaia estabelece medidas especiais de proteção, como o direito à informação clara e adequada sobre os produtos e serviços, a garantia de que os produtos e serviços sejam seguros e adequados às suas necessidades, a possibilidade de cancelar contratos sem ônus em caso de arrependimento, entre outras.

Além disso, a lei proíbe práticas abusivas ou enganosas que possam prejudicar os consumidores hipervulneráveis, como a oferta de produtos ou serviços que não sejam adequados às suas necessidades ou a cobrança de preços abusivos. Em caso de descumprimento das normas de proteção ao consumidor, as empresas fornecedoras podem ser penalizadas com multas e outras sanções previstas em lei.

O artigo 958 do Código Civil Uruguaio define o conceito de defeito como qualquer vício, falha ou inadequação que torne o produto ou serviço impróprio ou inadequado para o fim a que se destina, reduza seu valor ou afete sua qualidade. Já o artigo 959 estabelece que a responsabilidade da empresa pelo defeito é objetiva, ou seja, não depende de culpa, bastando a existência do defeito para que a empresa seja responsabilizada.

A Lei de Direitos do Consumidor, por sua vez, complementa as disposições do Código Civil, estabelecendo medidas especiais de proteção aos consumidores em caso de defeitos nos produtos ou serviços fornecidos pelas empresas, como o direito à garantia, à troca, à reparação ou à devolução do dinheiro, conforme o caso.

O Ministério Público, como órgão do Estado, é responsável por zelar pela defesa dos interesses da sociedade e pela aplicação da lei. Ele tem legitimidade para propor ações judiciais em defesa do interesse público, incluindo a proteção dos direitos dos consumidores.

Além disso, a legislação uruguaia permite que qualquer indivíduo ou grupo interessado, incluindo os consumidores, proponha ações judiciais em defesa de seus direitos. Isso significa que os consumidores podem recorrer ao Poder Judiciário para obter a reparação de danos causados por empresas fornecedoras de produtos e serviços, por exemplo, ou para exigir o cumprimento de obrigações previstas em contratos de consumo.

Em síntese, o Uruguai possui uma legislação robusta de proteção do consumidor, que estabelece direitos e obrigações claras para consumidores e empresas, e conta com um sistema efetivo para garantir o cumprimento da lei e proteger os direitos dos consumidores.

2.3. A REGULAMENTAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR NO PARAGUAI

A partir de 28 de abril de 1999, o Paraguai editou a Lei 1334/98, também conhecida como a Lei de Proteção ao Consumidor e ao Usuário. Deve-se notar que o CDC do Brasil e a Lei de Defesa do Consumidor da Argentina, serviram como modelos para esta legislação. A legislação referenciada alude à necessidade de manter a ordem pública e o Estado de Direito.

A definição de consumidor no Paraguai, conforme estabelecido no artigo 4º, letra ‘a’ da Lei de Defesa do Consumidor, é semelhante à da lei argentina, pois ambas definem o consumidor como toda pessoa física ou jurídica que adquire, utiliza ou desfruta como destinatário final de bens ou serviços de qualquer natureza. Barocelli (2021, p.450) narra que:

Paraguai, de forma muito genérica, no art. 37 da Lei de Defesa do Consumidor e do Usuário, reconhece a criança como a categoria de consumidor mais exposta às relações de consumo, ao proibir a publicidade abusiva que se aproveite de sua imaturidade. Essa proibição decorre do disposto no art. 27, parágrafo último, da Constituição Nacional do país, que determina que a lei regulará a publicidade para fins da melhor proteção dos direitos da criança, do jovem, do analfabeto, do consumidor e da mulher¹¹.

No artigo 6º da Lei de Defesa do Consumidor do Paraguai, estabelecem-se os direitos básicos do consumidor, que são semelhantes aos estabelecidos em outras legislações consumeristas. Dentre os direitos estão incluídos à proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos causados por práticas no fornecimento de bens e serviços considerados perigosos ou nocivos.

Do mesmo modo, também estão inclusos o acesso à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, incluindo informações sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço e riscos é uma garantia fundamental do consumidor. Bem como o direito de escolha e de acesso a produtos e serviços de qualidade e a preços justos, proteção contra publicidade enganosa e práticas comerciais abusivas e contra produtos e serviços que apresentem riscos à saúde e segurança.

¹¹ Tradução nossa, texto original: “*Paraguay, de una forma muy genérica, en el art. 37 de la Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario, reconoce al niño como la categoría de consumidor más expuesta a las relaciones de consumo, al prohibir la publicidad abusiva que se aproveche de su falta de madurez. Esta prohibición es resultado de lo dispuesto en el art. 27, último párrafo, de la Constitución Nacional del país, que determina que la ley regulará la publicidad a los efectos de la mejor protección de los derechos del niño, del joven, del analfabeto, del consumidor y de la mujer.*”

Ainda estão previstas na legislação paraguaia a reparação de danos causados por produtos ou serviços defeituosos ou inadequados. A educação e divulgação sobre o consumo responsável e sustentável, assim como garantir o direito de participar e de ser ouvido em órgãos colegiados que tratem de políticas públicas de proteção ao consumidor são tutelas positivadas na normativa paraguaia.

Enfim, tais direitos estabelecidos na Lei de Defesa do Consumidor do Paraguai têm como objetivo garantir a proteção e a defesa dos consumidores e são fundamentais para equilibrar as relações de consumo e promover a justiça social.

Acredita-se que a opinião do consumidor deva ter maior peso em casos de ambiguidade. Dessa forma, as decisões são inflexíveis e não podem ser modificadas, transferidas ou restringidas, pois se trata de questões de segurança pública.

A lei paraguaia tem uma lacuna significativa quando se trata de cobrir defeitos em quantidade e qualidade, pois não responsabiliza o fornecedor por falhas ocultas se a redução no valor ou qualidade for menor. Coloca o ônus da prova sobre o comprador, e permite que as partes renunciem, restrinjam ou ampliem a responsabilidade por defeitos latentes sempre que não houver malícia.

A Lei nº 66 do Paraguai regulamenta o discurso comercial. A publicidade ao tabaco, álcool e produtos farmacêuticos estão todos sujeitos a seus próprios regulamentos, assim como as propagandas que são consideradas abusivas ou enganosas.

O aspecto mais bem-vindo é a ênfase colocada na salvaguarda de seus próprios interesses. A melhor pessoa para proteger os direitos de outra pessoa é a pessoa que realmente possui esses direitos, mas a associação pode agir como intermediário se o proprietário legítimo se recusar a fazê-lo, desde que nenhuma compensação seja solicitada por quaisquer perdas ou danos. Uma comunidade ou grupo pode solicitar a assistência de uma organização, de um governo regional ou nacional, ou do Ministério Público, para proteger seus interesses comuns ou amplos.

O governo do Paraguai incentiva seu povo a melhorar seus hábitos de compra; e a elaborar de uma estratégia para reforçar as iniciativas pré-existentes de defesa do consumidor e educação.

Nenhuma das disposições da Lei de Defesa se assemelha nem mesmo remotamente a um sistema de categorização dos infratores. O Código Penal introduz algumas novas categorias, e é crucial levar em conta aquelas que protegem seus bens contra fraudes, seus bens como consumidor ou investidor, seus bens como mutuário e a segurança das pessoas contra riscos coletivos como a comercialização de narcóticos ilícitos (Santos, 2021).

Exemplos incluem a distribuição de substâncias ilegais, a porção de alimentos envenenados, a distribuição de produtos nocivos e o envenenamento de itens de uso diário.

Os artigos 45 a 47 da Lei de Defesa do Consumidor do Paraguai tratam de associações de consumidores, que são definidas como qualquer grupo de pessoas que não estão envolvidas em negócios ou política e cujo objetivo é assegurar a proteção e defesa dos consumidores e usuários e promover a informação, educação, representação e adesão a seus direitos.

Embora toda organização tenha um interesse econômico mediador, que é o interesse econômico de suas partes interessadas, uma vez que o objetivo principal é salvaguardar os direitos dos consumidores, é preferível que ela não tenha objetivos econômicos, comerciais ou políticos.

O artigo 46 da Lei de Proteção ao Consumidor estipula as seguintes condições que todas as organizações devem cumprir: as associações são obrigadas a ser formadas e registradas como organizações sem fins lucrativos; a abster-se de se envolver em atividades de partidos políticos; a não aceitar presentes, renda ou subsídios de empresas comerciais, industriais ou prestadoras de serviços, sejam elas privadas, estatais, nacionais ou estrangeiras; a não aceitar propagandas comerciais em suas publicações; e a não permitir a exploração comercial seletiva nas informações ou conselhos que fornecem aos consumidores.

O objetivo dessas organizações é salvaguardar os consumidores. Devido a isso, elas não são influenciadas pela política ou pelo resultado final. Com relação às restrições impostas à exploração estratégica, embora a Lei de Defesa do Paraguai proíba o uso comercial seletivo de informações, o governo brasileiro não intervém quando uma associação facilita tecnicamente um estudo de produto e conclui que um produto tem uma vantagem sobre outros.

O governo tem o dever de fornecer educação ao consumidor por meio da criação ou desenvolvimento e distribuição de programas de educação do consumidor, bem como incentivar e facilitar o crescimento e o envolvimento local de grupos de defesa do consumidor e seus constituintes. Conhecimento, compreensão e aplicação são apenas alguns de seus numerosos objetivos.

Os clientes são educados sobre as forças de mercado e recebem as ferramentas para afetar a mudança através de suas decisões de compra. São protegidos dos perigos associados à realização de compras; e são encorajados a assumir um papel ativo na formação do mercado.

O objetivo declarado da Lei de Proteção ao Cliente ou consumidor final é destacar a importância de proteger os consumidores e que gastar dinheiro deve ser o resultado de um pensamento atencioso, não sendo um mero espectador da economia

A legislação paraguaia enquadra a vulnerabilidade do consumidor como um dos princípios fundamentais para a proteção do consumidor. Neste aspecto, o artigo 8º da lei estabelece que o Estado deve proteger os consumidores considerados vulneráveis, que são aqueles em uma posição de desvantagem, seja por causa de sua idade, saúde, nível de conhecimento ou por qualquer outra condição que os torne mais suscetíveis a práticas comerciais abusivas ou a produtos e serviços perigosos ou nocivos.

A norma estabelece, portanto, que os consumidores vulneráveis devem ser especialmente protegidos, e que o Estado e os fornecedores têm a responsabilidade de garantir que esses consumidores recebam informações claras e adequadas, bem como produtos e serviços de qualidade e a preços justos.

Além disso, a lei estabelece que os fornecedores não podem se aproveitar da vulnerabilidade dos consumidores para impor práticas comerciais abusivas, como venda casada, coação, pressão psicológica, ou qualquer outra forma de pressão ou engano. Portanto, a vulnerabilidade do consumidor é um fator importante na legislação paraguaia, que busca proteger aqueles que estão em posição de desvantagem, garantindo seus direitos e a equidade nas relações de consumo.

2.4. A REGULAMENTAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR NA ARGENTINA

No início, não havia legislação escrita na Argentina regulando a defesa do consumidor. Como parte da Reforma do Código Civil de 1968, certas leis, incluindo a Lei de Proteção da Concorrência e a Lei de Lealdade Comercial, foram revisadas e modernizadas. Enfim, foi editada a Lei de Proteção ao Consumidor por meio da Lei 24.240/93. Há quem acredite que o Brasil tem um Código de Proteção ao Consumidor mais completo do que a Argentina, mesmo que a Argentina pretendesse ter apenas uma lei.

O sistema jurídico argentino foi influenciado tanto pela lei espanhola quanto pela lei brasileira. Neste aspecto, Barocelli (2021, p.449) aborda que:

No caso da Argentina, embora o art. 60 da Lei nº 24.240 de Defesa do Consumidor falou de consumidores em situação de desvantagem, para os quais devem ser implementados programas especiais, a categoria obteve expresse reconhecimento normativo a partir da edição da Resolução nº 139/2020 do Ministério do Comércio Interior, por qual política diferenciada e preferencial de

proteção ao consumidor hipervulnerável está institucionalizada no órgão nacional de execução da Lei nº 24.240. Observaremos que tal normativa constitui influência fundamental em sua projeção no MERCOSUL¹².

Apesar de sua ênfase na ordem pública, a lei argentina não inclui nenhuma referência ao interesse público. O significado *in dubio pro consumere* é explicitamente aceito no artigo 3º. Ao contrário do Código Brasileiro, que não inclui esta técnica, a lei argentina declara explicitamente que o princípio se aplica a todas as transações entre fornecedores e consumidores.

De acordo com o Direito Internacional do Consumidor, a Argentina não tem limites para a jurisdição estrangeira do consumidor. As leis de direito contratual que proporcionam um marco legal favorável ao prestador de serviços são exemplos. Fica claro, portanto, que a Argentina tem uma legislação robusta de proteção ao consumidor, com diversas leis e regulamentações que garantem seus direitos.

A Lei de Defesa do Consumidor, em suma, estabelece os direitos e obrigações dos consumidores e fornecedores de bens e serviços, cobre questões como publicidade enganosa, produtos defeituosos, contratos abusivos e práticas comerciais injustas. Ainda prevê o acesso à informação, em que consumidores têm o direito de receber informações claras e precisas sobre os produtos e serviços que estão comprando, devendo incluir detalhes sobre preços, qualidade, garantias e outros aspectos relevantes.

Resta previsto também que os fornecedores são responsáveis pela qualidade e segurança dos produtos e serviços que vendem. Por isso, os consumidores têm o direito de exigir reparação ou substituição de produtos defeituosos ou que não atendam às especificações anunciadas. Do mesmo modo, a publicidade enganosa é proibida na Argentina, visto que os anúncios devem ser claros e precisos, sem exagerar as qualidades do produto ou serviço. Existe também a tutela contra práticas abusivas, imposição de multas ou taxas injustas, ou a exigência de compra de produtos ou serviços adicionais.

A Argentina tem órgãos de proteção ao consumidor, como a *Dirección Nacional de Defensa del Consumidor*, que tem a missão de garantir o cumprimento da lei de defesa do consumidor e proteger os direitos dos consumidores.

¹² Tradução nossa, texto original: "*En el caso de Argentina, si bien ya el art. 60 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor hablaba de consumidores en situación desventajosa, para los cuales deben ser implementados programas especiales, la categoría ha adquirido reconocimiento normativo expresa a partir del dictado de la Resolución N° 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior, por la que se institucionaliza una política diferenciada y preferente de protección de los consumidores hipervulnerables en la autoridad de aplicación nacional de la Ley N° 24.240. Observaremos que dicha normativa constituye una influencia fundamental en su proyección en el MERCOSUR*"

A proteção do consumidor vulnerável é prevista em vários artigos da lei e busca garantir que esse grupo de consumidores esteja protegido contra práticas comerciais injustas e tenha acesso a bens e serviços de qualidade a preços acessíveis.

O artigo 1º da Lei de Defesa do Consumidor estabelece que a lei tem como objetivo proteger os consumidores em geral, incluindo aqueles em situação de vulnerabilidade econômica, física, jurídica ou de qualquer outra natureza. O artigo 2º estabelece que a lei se aplica a todas as atividades relacionadas à produção, fornecimento, distribuição, comercialização ou entrega de bens ou serviços.

Já as práticas comerciais enganosas, incluindo a exploração da fraqueza ou ignorância dos consumidores, estão definidas no artigo 4º. E o artigo 8º estabelece que os fornecedores de bens e serviços devem informar os consumidores de maneira clara e precisa sobre os produtos e serviços que oferecem, incluindo preços, qualidade e características. Inclusive, o artigo 41º da Constituição Nacional da Argentina também estabelece o direito dos consumidores à informação clara e precisa, à proteção contra práticas abusivas e à escolha de bens e serviços de qualidade a preços acessíveis.

No caso dos imóveis, a proteção é limitada ao novo, que é definido como o que será desenvolvido, está em desenvolvimento, ou nunca foi ocupado. Deve-se observar que o comprador de itens de segunda mão não é considerado um consumidor. A aquisição de itens usados não está isenta de proteção legal no Brasil.

Como visto no caso brasileiro, esta consciência de diferenças, a função da autoridade pública oficial na estrutura de proteção permanece crítica. Existem regras específicas para a oferta segundo a Lei de Proteção ao Consumidor da Argentina, sendo previstas condições e restrições, assim como as datas de início e fim da oferta.

Isto nos permitiria concluir que, em termos da relação ofertante-consumidor, a oferta é válida pelo período especificado pelo ofertante e, na ausência de tal decisão, é válida até o cancelamento expresso. Se a oferta for feita no mesmo local de comercialização, é mais provável que seja aceita (assume-se que a oferta é feita através de uma carta de intenção). E quando a oferta é fornecida no mesmo ponto de venda, as datas de início e fim da promoção podem ser eliminadas (como negócios anunciados através de cartazes de loja). Se não houver cartazes ou anúncios, a pechincha expira. Mas se as condições da oferta entrarem em conflito, o fornecedor deve aderir aos termos que mais beneficiam o cliente.

A lei na Argentina não faz menção a publicidade enganosa ou abusiva. A publicidade enganosa ou abusiva já é mencionada na Lei nº 22.802 - Lei de Fidelidade Comercial. Entretanto, o CDC brasileiro inclui claramente a publicidade falsa ou agressiva.

Em suma, a lei de defesa do consumidor argentina estabelece direitos e obrigações para consumidores e fornecedores, tais como o direito à informação clara sobre produtos e serviços, à escolha, à proteção contra práticas comerciais enganosas, à reparação por danos causados por produtos defeituosos, à desistência de contratos e à proibição de cláusulas abusivas. Além disso, a lei prevê a criação de órgãos de defesa do consumidor e sanções para fornecedores que desrespeitarem as normas de proteção ao consumidor.

2.5. MARCOS LEGAIS VIGENTES NO MERCOSUL ENVOLVENDO A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

Conforme visto anteriormente, existem sistemas nos direitos humanos que promovem sua integração, havendo o sistema internacional que o faz de modo universal, e os regionais, como nos âmbitos europeu, africano e americano.

O Mercado Comum do Sul (MERCOSUL) está localizado geograficamente dentro da proteção espacial do sistema americano, o qual é constituído por países do continente americano e dispõe de mecanismos de atuação como tribunal próprio, normativas e resoluções, cujas normativas vão disciplinar, orientar e determinar os meios de tratamentos dos mais diversos institutos dessa seara.

Apesar desses sistemas, “os processos de integração regional se concretizam através de acordos bilaterais ou multilaterais que, na maioria das vezes, são materializados em Organizações Internacionais” (Nicolau, 2018, p. 51), pois essas organizações têm por objetivo a cooperação em áreas de interesse comum entre os seus países-membros.

No contexto de integração regional na América Latina há o MERCOSUL, organização composta por Argentina, Brasil, Uruguai e Paraguai, como Estados-membros Partes; e Bolívia, Chile, Colômbia, Equador, Guiana, Peru e Suriname, como Estados-associados.

Criado a partir do Tratado de Assunção de 1991¹³, após um contexto de redemocratização na América do Sul de seus países-membros fundadores, seu art. 1º disciplinou como prazo para seu estabelecimento nos Estados-partes a data de 31 de dezembro de 1994, tendo sido adotado nesse período de transição um Regime Geral de Origem previsto no próprio Tratado.

¹³ O Tratado de Assunção, assinado em 26 de março de 1991, entrou em vigor em 19 de novembro de 1991.

Na sua origem, possuiu uma finalidade exclusivamente de cunho econômico. Todavia, “no decorrer do processo de integração em razão do êxito inicial da integração econômico-comercial, a agenda do MERCOSUL foi ampliada, passando a incluir temas políticos, de direitos humanos, sociais e de cidadania” (MERCOSUL, 2022).

Diante dessa conjuntura histórica e socioeconômica, o Mercosul foi constituído pela Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai por meio da assinatura do Tratado de Assunção¹⁴ em 26 de março de 1991, e teve como objetivo principal constituir um mercado comum de livre-circulação de bens e serviços entre os Estados-partes, com a eliminação de barreiras alfandegárias e a instituição de uma tarifa externa comum, bem como a adoção de uma política comercial regional diante de outros Estados Nacionais e demais blocos econômicos (artigo 1º) (MERCOSUL, 1991).

Em 1991, foi assinado ainda o Protocolo de Brasília para a Solução de Controvérsias, que teve como finalidade sanar divergências de interpretação, efetivar a aplicação e o cumprimento das normas do bloco, tais como a possibilidade de negociação direta e a criação de um tribunal *ad hoc* para arbitrar quando não houvesse sucesso.

No entanto, apenas foi conferida personalidade jurídica interna e externa com o Protocolo de Ouro Preto de 1994, que sistematizou sua estrutura, quais sejam: o Conselho do Mercado Comum (CMC), pelo Grupo Mercado Comum (GMC), Comissão de Comércio do MERCOSUL (CCM), Comissão Parlamentar Conjunta (CPC), Foro Consultivo Econômico-Social (FCES) e a Secretaria Administrativa do MERCOSUL (SAM).

Seguindo uma sequência temporal, o Protocolo de Ushuaia sobre o Compromisso Democrático foi um acordo histórico assinado pelos países membros do Mercosul em 1998. Este protocolo estabeleceu o compromisso de manter a democracia como forma de governo nos países membros e previu medidas para a proteção da democracia em caso de ameaças ou rupturas.

A Bolívia e o Chile, apesar de não serem membros plenos do Mercosul, assinaram o protocolo como países associados. Com isso, eles se comprometeram a manter a estabilidade democrática em seus respectivos países e a respeitar as cláusulas do acordo. Em caso de descumprimento dessas cláusulas, o protocolo previa a possibilidade de suspensão do país infrator do bloco.

¹⁴ O referido Tratado, bem como todos os demais normativos e decisões do Mercosul mencionados neste artigo, podem ser acessados pelo link <https://normas.mercosur.int/public/normativas>

O Protocolo de Ushuaia foi um importante marco na consolidação da democracia na América do Sul e demonstrou o compromisso dos países membros do Mercosul com os valores democráticos. Além disso, o acordo serviu como referência para a criação de outros instrumentos regionais que buscam garantir a estabilidade democrática, como a Carta Democrática Interamericana, assinada pela Organização dos Estados Americanos (OEA) em 2001.

Na sua evolução histórica, houve a criação de outros órgãos por meio de acordos, tais como o Foro Consultivo Econômico-Social (FCES), Parlamento do MERCOSUL (Parlasul), Secretaria do MERCOSUL (SM), o Tribunal Permanente de Revisão (TPR), Fundo para Convergência Estrutural do MERCOSUL (FOCEM), o Instituto de Políticas Públicas em Direitos Humanos (IPPDH), o Instituto Social do MERCOSUL (ISM), Unidade de Apoio à Participação Social (UPS) e o Tribunal Administrativo-Laboral (TAL).

No processo de elaboração de normativa comum, é preciso primeiramente o consenso dos países sobre o texto proposto, o qual está passível de alterações e consultas internas no prazo de 60 dias. Sendo o projeto oriundo de um órgão adjacente, é passado a um dos órgãos tomadores de decisão, que o encaminha ao procedimento anteriormente mencionado, com posterior comunicação oficial à Secretaria do MERCOSUL (SM) e aplicação no âmbito interno de cada país por intermédio de juízes nacionais que não participaram da fase de elaboração da normativa.

Dentre as funções do MERCOSUL, estão cooperar, quando for expressamente solicitado pelos Estados-partes, entre outras atividades, no desenho de políticas públicas na matéria e sua posterior consecução; a implementação dos meios que permitam uma proteção mais efetiva e eficaz e promoção dos Direitos Humanos reconhecidos nas respectivas Constituições Nacionais e nos instrumentos internacionais de Direitos Humanos; e a adoção dos padrões internacionais plasmados nos instrumentos de Direitos Humanos dos sistemas interamericano e das Nações Unidas.

Visa também à contribuição para a harmonização normativa entre os Estados-partes em matéria de promoção e proteção dos Direitos Humanos, prestando assistência técnica para o desenvolvimento de atividades de capacitação na promoção e proteção neste tema para funcionários das instituições de Direitos Humanos dos Estados-partes.

Outro foco é oferecer um espaço permanente de reflexão e diálogo entre funcionários/as do poder público e organizações da sociedade civil sobre políticas públicas, bem como realizar estudos e investigações sobre temas vinculados à promoção e a proteção

dos Direitos Humanos que sejam solicitados pela Reunião de Altas Autoridades na Área de Direitos Humanos e Chancelarias do MERCOSUL (MERCOSUL, 2009).

Ainda, as organizações internacionais cumprem um papel importante na integração de direitos humanos, que pode ser verificado quando identificada as suas funções dentro do MERCOSUL, a começar pelo seu modo de trabalho, que é de cooperação. Nesse bloco, o primeiro ponto é o desenho de políticas públicas, de modo que é notória atualmente sua importância para efetivação de direitos, em especial quando bem elaborada e executada. Mas além do plano teórico de elaboração de uma política pública, é de extrema relevância a sua segunda função que é de possibilitar a análise de sua implementação.

Outro ponto importante do MERCOSUL para integração desses direitos está nas Reuniões de Altas Autoridades sobre Direitos Humanos do MERCOSUL (RAADH), que é um espaço de coordenação intergovernamental sobre políticas públicas de direitos humanos. A reunião “funciona como uma instância especializada dependente do Conselho do Mercado Comum cujo acompanhamento é realizado pelo Fórum de Consulta e concertação política para a análise e definição de políticas públicas em matéria de direitos humanos” (MERCOSUL, 2022) É integrada por “titulares dos Ministérios, Secretarias, Departamentos e áreas governamentais equivalentes a principal competência em matéria de direitos humanos e pelos titulares dos departamentos de direitos humanos ou equivalentes das chancelarias dos Estados-partes e Associados.” (MERCOSUL, 2022)

O papel do MERCOSUL na efetivação dos direitos humanos é o de promover a sua integração regional, haja vista que a integração dada pelo sistema internacional e regional de direitos humanos necessitam de outros instrumentos para tornar mais eficaz a aplicação desses direitos.

O MERCOSUL, com sua característica de organização internacional a nível regional, vem sendo um importante aliado nessa luta constante, principalmente quando se trata de direitos humanos, se correlacionando com o direito fraterno pensado por Resta (2020, p. 125), pois o mesmo:

Se trata, finalmente, de um modelo de direito que abandona a fronteira fechada da cidadania e olha em direção à forma nova de cosmopolitismo, que não os mercados, mas a inderrogabilidade universal dos direitos humanos sobre o egoísmo dos “lobos artificiais” ou dos poderes informais que, sob suas sombras, governam e decidem.

A partir de 1996, o tema da defesa do consumidor no MERCOSUL começou a ser observado com desconfiança e de forma polêmica. A Comissão de Comércio do MERCOSUL passou a preparar de forma unificada normas para regular o tema nos Estado-parte do bloco.

Assim, foi estabelecido um mandato para harmonização legislativa constante do Tratado de Assunção, sendo utilizado pela necessidade de criar pautas mínimas de proteção ao consumidor na região, a começar pela elaboração de um Regulamento Comum sobre Defesa do Consumidor no MERCOSUL, sendo mais um Protocolo Internacional.

As fontes da lei do MERCOSUL, de acordo com o artigo 41 do Protocolo de Ouro Preto, são:

- I. O Tratado de Assunção, seus protocolos e os acordos adicionais ou adicionais instrumentos complementares para os mesmos;
- II. Acordos assinados em conformidade com o Tratado de Assunção e seus protocolos;
- III. Decisões do Conselho do Mercado Comum, resoluções do Grupo de Mercado e Diretrizes da Comissão de Comércio do MERCOSUL que foram adotados desde a entrada em vigor do Tratado de Assunção.

As referências acima referem-se apenas às normas que surgem no MERCOSUL, sendo, pois, as fontes internas. Eles não se referem às regras do direito internacional público em geral, nem às leis nacionais dos países membros, que também são aplicáveis a situações que possam surgir no MERCOSUL, tidas como as fontes externas.

Uma vez esclarecidos os diferentes estágios da integração econômica, será possível analisar as estruturas atuais apresentadas no marco legal do MERCOSUL. Em uma visão geral, pode-se dizer que o processo de integração do MERCOSUL ocorreu após a assinatura do Protocolo de Ouro Preto, em 1994. Um passo importante para a criação de um verdadeiro Mercado Comum na América do Sul. De fato, com o perfil de uma união aduaneira, o MERCOSUL obtém uma estrutura institucional mais segura para o processo de integração e para o incremento de suas negociações com países terceiros (Baptista, 1996).

Embora o Tratado de Assunção previsse, em seu artigo 18, o prazo final de 31 de dezembro de 1994 para a determinação da estrutura institucional final dos órgãos administrativos do MERCOSUL, o Protocolo de Ouro Preto silenciava a respeito disso. De fato, em vez de estabelecer uma organização definitiva, o Protocolo, em seu artigo 47, prevê uma revisão de suas estruturas institucionais, que permite aos Estados-membros, sempre que entenderem, a possibilidade de convocar uma conferência diplomática para esse objetivo.

Essa mudança de entendimento sobre a natureza permanente da estrutura do bloco é explicada pela dinâmica do processo integracionista após a criação do MERCOSUL. No início, a maioria dos formuladores de políticas pensava que um ritmo mais rápido no processo de integração permitiria a fixação, antes de 31 de dezembro de 1994, de uma estrutura imutável e decisiva em relação às instituições do MERCOSUL (Mariano; Menezes, 2021). No entanto, devido a fatos econômicos e políticos, esse processo não teve o sucesso inicialmente

esperado, levando à opção de uma definição mais flexível e aberta em relação à composição orgânica do bloco.

Em relação aos aspectos institucionais, o Protocolo inovou em alguns pontos, mas em geral manteve muitos princípios estabelecidos pelo Tratado de Assunção. As questões econômicas decorreram de uma conjuntura internacional globalizada adversa, na qual a integração regional mostrava-se como “[...] um instrumento por meio do qual seria possível aprimorar a competitividade das economias desses países e estabelecer condições para a promoção de um novo ciclo de desenvolvimento” (Mariano; Menezes, 2021, p. 153).

Quanto à ampliação dos países integrantes do MERCOSUL, vale destacar que o Tratado de Assunção possibilita a adesão de outros Estados-membros da ALADI¹⁵. Neste aspecto a Venezuela foi o primeiro Estado a aderir em 2006¹⁶, enquanto a Bolívia encontra-se atualmente em processo de adesão¹⁷.

Destaca-se que ainda podem ingressar como Estados-associados¹⁸ países membros da ALADI que solicitem tal condição e aqueles países que celebrem acordos com o MERCOSUL com amparo no artigo 25 do Tratado de Montevideu de 1980. No momento presente, estão na condição de Estados-associados Bolívia, Chile, Colômbia, Peru, Equador, Guiana e Suriname¹⁹.

Sobre os órgãos do MERCOSUL (Art. 1): foram mantidos: o Conselho do Mercado Comum (CMC) e o Grupo Mercado Comum (GMC). Foram expressamente criados: a Comissão de Comércio do MERCOSUL (CCM); a Comissão Parlamentar Mista (CPM); o Fórum Consultivo Econômico e Social (FCES) e a Secretaria Administrativa do MERCOSUL.

Sobre a natureza jurídica dos órgãos (Art. 2): a estrutura orgânica foi mantida como sendo intergovernamental, conforme estabelecido pelo Tratado de Assunção. No tocante ao status legal (Art. 35): o MERCOSUL como Pessoa Jurídica Internacional foi

¹⁵ Importante frisar quanto a regulamentação do procedimento de adesão ao Mercosul restar definida pelas Decisões CMC n. 28/2005 e 20/2019.

¹⁶ Entretanto, a Venezuela encontra-se suspensa de todos os direitos e obrigações inerentes à condição de Estado-parte do Mercosul nos termos do artigo 5º do Protocolo de Ushuaia (MERCOSUL, 1998).

¹⁷ Em 2015 foi assinado o Protocolo de Adesão da Bolívia pelos Estados-membros, porém ainda encontra-se pendente de incorporação aos respectivos ordenamentos jurídicos.

¹⁸ Cujas participações dos Estados-associados ao Mercosul encontra-se prevista pela Decisão CMC n. 18/2004, atualizada pela Decisão CMC n. 14/2015.

¹⁹ Lista atualizada dos Estados-membros do bloco em: <https://www.mercosur.int/pt-br/quem-somos/paises-do-mercopol/>

reconhecido, o que significa que fornece ao bloco a capacidade de aquisição de direitos e o cumprimento de obrigações como pessoa jurídica, além dos países que o compõem.

Em relação ao sistema de tomada de decisão (Art. 37), o sistema consensual de tomada de decisão adotado por todos os órgãos do MERCOSUL foi mantido. E no atinente às relações das normas do MERCOSUL com as leis domésticas dos países membros (artigo 42): manteve-se o sistema de incorporação obrigatória das normas do MERCOSUL na organização jurídica dos países por meio de procedimentos definidos internamente. Isso significa que as normas do MERCOSUL ainda não têm aplicação direta sobre os Estados-membros.

Sobre o sistema de solução de controvérsias, conforme disposto no artigo 43, manteve-se o mecanismo estabelecido pelo Protocolo de Brasília para as Controvérsias do MERCOSUL, firmado em 17/12/95.

Assim, diante das inovações acima mencionadas, é possível notar que a novidade mais importante trazida pelo Protocolo de Ouro Preto foi a criação de uma tarifa externa comum. Na realidade, ao se tornar uma União Aduaneira, o MERCOSUL não é mais um sistema limitado à eliminação recíproca de restrições ao comércio (uma característica da área de livre comércio). Agora, ele também incorpora políticas comerciais uniformes, bem como uma agenda aduaneira comum em relação aos países terceiros (um atributo da união aduaneira).

Como consequência, o MERCOSUL permanece submetido à regulamentação do Direito Internacional Público, onde os tratados são regidos pelas constituições domésticas de cada país. Tanto a forma como os tratados são aplicados pelos tribunais nacionais (teorias monistas ou dualistas), quanto à possibilidade de os indivíduos evocarem ou não as normas contidas nos Tratados, estas continuam a depender do tratamento jurídico que cada Estado-membro fornece em referência às normas internacionais.

Nesse sentido é que houve a recomendação da Organização das Nações Unidas – ONU (Resolução n. 248/1985), para que os países membros inserissem no seu ordenamento interno normas de proteção do consumidor.

Assim, depois de analisar o desenvolvimento histórico do MERCOSUL e suas estruturas atuais, é possível compreender agora quais são os problemas de ter instituições intergovernamentais (Baptista, 1996). Essas condicionam o bloco econômico aos interesses de cada Estado (em vez de supranacionais) que atribuiria soberania aos Estados-partes, o que traria maior eficiência na execução dos objetivos e normas nesse bloco econômico.

Os Estados-membros delegaram poderes à Comissão de Comércio do MERCOSUL (CCM) para supervisionar e examinar preocupações e tópicos relacionados à aplicação de instrumentos de política comercial comum, assim como o comércio dentro do bloco e com terceiros. Devido a sua experiência, a CCM estabeleceu comitês técnicos para ajudá-la a desempenhar suas funções de forma eficiente e eficaz por meio do uso de Diretrizes que atendam às normas da CCM. Devido à sua falta de autoridade, esses subcomitês devem comunicar seus trabalhos e propostas ao CCM via presidente *pro tempore*. Existem agora sete comitês técnicos dentro do MERCOSUL:

- a) Comitê Técnico Nº 1 de Tarifas, Nomenclatura e Classificação de Mercadorias;
- b) Comitê Técnico Nº 2 sobre Assuntos Aduaneiros;
- c) O Terceiro Comitê Técnico de Disciplina e Normas Comerciais;
- d) Comitê Técnico Nº4 sobre Políticas Públicas que Distorcem a Competitividade;
- e) Comitê Técnico de Defesa da Concorrência Nº 5;
- f) O Comitê Técnico de Defesa Comercial e Salvaguarda;
- g) O Sétimo Comitê Técnico de Proteção ao Consumidor.

O Comitê Técnico 7, conforme Barocelli (2014, p. 98), surgiu oriundo da Comissão de Estudos de Direito do Consumidor, no âmbito do Subgrupo de Trabalho 10, da Coordenação de Políticas Macroeconômicas do Grupo Mercado Comum em abril de 1993. Posteriormente, em 1994, essa comissão foi transformada no Comitê Técnico 7, vinculado à Comissão de Mercado do MERCOSUL (CCM), essa última criada pelo Protocolo de Ouro Preto.

Ao coordenar as leis nacionais de consumo dos Estados-membros do MERCOSUL e adotar acordos com requisitos mínimos para a legislação de consumo, o CT-7 espera promover a proteção ao consumidor em toda a região. O CT-7 foi estabelecido em 1995 pela Diretiva CCM 1/1995 e agora é representado no Brasil pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor sob o Ministério da Justiça.

O Comitê Técnico Nº 7 recebeu a responsabilidade de coordenar a proteção ao consumidor e o bem-estar em todo o MERCOSUL. A Resolução 126/94 foi a primeira Norma Geral-MERCOSUL sobre direitos do consumidor, e foi editada pelo Grupo Mercado Comum. Já há uma referência à harmonização legal do MERCOSUL no considerando, sendo os consumidores o participante econômico mais exposto. A Resolução 126/94 exige que o MERCOSUL ratifique o Regulamento Comum de Proteção ao Consumidor, como indicado no artigo 2.

Até que o MERCOSUL estabeleça uma lei uniforme de proteção ao consumidor, “cada Estado-parte deve executar sua legislação de proteção ao consumidor e normas técnicas

relacionadas a bens e serviços fornecidos em seu território” (MERCOSUL, 2022). As normas impostas por tais leis e normas técnicas não podem ser superiores àquelas agora aplicáveis a bens originários do país ou de outros países que sejam Estados-partes.

É essencial enfatizar a execução das regulamentações do mercado nacional de comercialização e o tratamento equitativo de bens e serviços internacionais no MERCOSUL, nos termos da Resolução 126/94. A Resolução incluiu um Plano de Trabalho como um anexo, o qual solicitou que a próxima reunião do Subgrupo de Trabalho 10 da Comissão de Direito do Consumidor fosse realizada no ano seguinte, com o objetivo de progredir no Protocolo Internacional de Proteção ao Consumidor.

Dentro os eixos debatidos no subgrupo, foram propostos desenvolver os seguintes tópicos: princípios de proteção ao consumidor; oferta de serviços; garantia de serviços; práticas abusivas de serviços; publicidade abusiva; proteção contratual (contratos abusivos e cláusulas de adendo); responsabilidade objetiva; decadência e prescrição; banco de dados.

Em 1996, o GMC aprovou cinco dos regulamentos que eventualmente constituiriam o Regulamento Comum de Proteção ao Consumidor do MERCOSUL. Os conceitos fundamentais das relações de consumo - consumidor, fornecedor, bens e serviços - estão incluídos na Resolução 123/96. Os direitos fundamentais do consumidor listados na lista anexa da Resolução 124/96 serão reiterados na Declaração do Presidente sobre os Direitos Fundamentais do Consumidor do MERCOSUL.

Entre os acordos feitos pelos países membros do MERCOSUL, o Protocolo de Santa Maria sobre Jurisdição Internacional nas Relações de Consumo é o mais avançado em termos de proteção legal do consumidor. Embora acordado em 22 de novembro de 1996, ele ainda não entrou em vigor em nenhum dos países que compõem o MERCOSUL, uma vez que precisa ser absorvido e aceito pela população.

Antes do processo de aprovação do Protocolo existente no escopo de cada Estado-parte, com as revisões necessárias, o Conselho do Mercado Comum deve primeiro aprovar o “Regulamento Comum do MERCOSUL de Proteção ao Consumidor” em sua totalidade, incluindo quaisquer potenciais anexos.

O compromisso anterior do Tratado de Assunção de harmonizar as leis dos Estados-partes nos setores relevantes é levado em conta quando a PSM é assinada, assim como a necessidade de obter julgamentos jurídicos comuns a fim de acelerar o processo de integração.

O artigo 1º do Protocolo de Santa Maria estabelece que seu escopo inclui contratos de prestação de serviços ou fornecimento de bens móveis tangíveis, assim como

relações de consumo envolvendo a venda de bens móveis tangíveis em condições de crédito, empréstimos a prazo e outras operações de crédito relacionadas com o financiamento da venda de bens. Esse Protocolo deu ao MERCOSUL autoridade sobre a escolha das disposições judiciais, removendo a independência das partes se o contrato fosse com um consumidor, e o consumidor e o fornecedor fossem de diferentes países membros do MERCOSUL.

O artigo primeiro do Tratado de Assunção, assinado em 26 de março de 1991, delinea a construção de um Mercado Comum com o objetivo comum de justiça social e progresso econômico, assim como o compromisso dos Estados-partes de harmonizar a legislação chave para promover o processo de integração. A expansão dos vínculos globais serve como um incentivo adicional e fonte de inspiração.

Em 15 de dezembro de 2000, firmou-se no âmbito do MERCOSUL a Declaração Presidencial de Direitos dos Consumidores no bloco. Embora tenha se configurado um avanço na matéria, esta declaração não representa mais do que uma carta de boas intenções. Foram contempladas as seguintes regras matrizes:

- a) à proteção eficaz da vida, da saúde e da segurança do consumidor e do meio ambiente contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços;
- b) ao equilíbrio nas relações de consumo, assegurado o respeito aos valores de dignidade e lealdade, com fundamento na boa fé, conforme a legislação vigente em cada Estado-parte;
- c) ao fornecimento de serviços – tanto públicos como privados – e produtos em condições adequadas e seguras;
- d) de acesso ao consumo com liberdade de escolha, sem discriminações e arbitrariedades;
- e) à efetiva prevenção e reparação por danos patrimoniais e extra-patrimoniais causados ao consumidor e à sanção dos responsáveis;
- f) à educação para o consumo e ao fomento no MERCOSUL do desenvolvimento de entidades que tenham por objetivo a defesa do consumidor;
- g) à informação suficiente, clara e veraz;
- h) à proteção contra a publicidade não permitida, conforme a legislação vigente em cada Estado-parte, de produtos e serviços;
- i) à proteção contra práticas abusivas e métodos coercitivos ou desleais;
- j) à proteção contra cláusulas contratuais abusivas, conforme a legislação vigente em cada Estado-parte;
- k) à facilitação do acesso aos órgãos judiciais e administrativos e a meios alternativos de solução de conflitos, mediante procedimentos ágeis e eficazes, para a proteção dos interesses individuais e difusos dos consumidores.

Antes dessa, a Resolução 123/96 aprovou os conceitos das relações de consumo e a Resolução 124/96 preocupava-se com a proteção do consumidor contra a publicidade, corroborando a Resolução 45/06. Do mesmo modo, a Resolução 126/96, no seu art. 1º deferiu-se:

[...]instruir a Comissão de Defesa do Consumidor a prosseguir em seus trabalhos destinados à elaboração de um regulamento comum para a defesa do consumidor no MERCOSUL e apresentar um projeto de regulamento ao GMC, em sua XVIII reunião ordinária, em meados do ano de 1995.

Ainda na Resolução 126/96, o seu art. 2º segue tecendo orientações acerca da aprovação de um regulamento comum e os efeitos internos no bloco, vejamos:

[...] 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 àquelas vigentes para os produtos e serviços nacionais ou oriundos de terceiros países.

Em 2004, foi assinado pelos Estados-membros do MERCOSUL o Acordo Interinstitucional de Entendimento entre os Órgãos de Defesa do Consumidor dos Estados-partes do MERCOSUL para a Defesa do Consumidor Visitante, permitindo a brasileiros, argentinos, paraguaios e uruguaios o atendimento por órgãos de defesa do consumidor em qualquer um dos países do MERCOSUL quando estiverem em trânsito. Desenvolver. Esse é o ponto importante para teu trabalho.

Cumpra ressaltar que este acordo faz parte dos trabalhos do Comitê Técnico CT-7, tendo como intuito a garantia efetiva de proteção dos consumidores da região que estão de forma transitória em outro país do bloco, o que beneficia principalmente os turistas.

Por esse texto assinado, os países se comprometeram em assessorar e informar os consumidores quanto aos seus direitos, deixando à disposição mecanismos ágeis a fim de solucionar os conflitos relacionados a consumo (seguindo as normas e os procedimentos do país anfitrião), estabelecendo mecanismos de informação recíproca em relação ao curso das reclamações e análises conjuntas dos resultados do acordo.

Para que assegure o cumprimento do tratado, as partes comprometeram-se a realizá-lo entre os órgãos locais de defesa do consumidor de seus respectivos países, nos Estados-partes em que aqueles existam, e a manter informadas as demais partes a respeito. Justamente sob este olhar, defende-se a aplicação da fraternidade nas relações de consumo de modo a proteger os interesses transindividuais envolvidos e garantir a máxima efetivação desse direito fundamental.

Trata-se da busca pelo conceito aplicado no caso, ao bloco econômico, em compartilhar, pactuar, pautar-se na lei da amizade, do universalismo, da inclusão sem limites. Fomentando assim que é necessário ver o outro como um “outro-eu”, que operam

constantemente na proposta de transformação social, pois o Direito Fraternal é a relação entre vida e direito e a vida em comunidade é o sujeito e o objeto da experiência jurídica.

Fato é que cada país membro do MERCOSUL possui sua legislação específica de defesa do consumidor. No entanto, como mencionado, essas resoluções têm como base os princípios do MERCOSUL, que estabelecem a harmonização das legislações e a proteção dos direitos dos consumidores em toda a região.

E mesmo que não houvesse essa base, o presente estudo propõe a aplicação de um novo método de solução de conflito de normas, denominado de diálogo das fontes, originário do direito alemão. Esse tem na sua essência a lógica de que as normas jurídicas não se excluem, mas se complementam (Tartuce, 2020).

Conforme a maior referência do tema no Brasil, Claudia Lima Marques (2019, p.782), os diálogos são de três tipos:

Diálogo sistemático de coerência: ocorre quando duas leis são aplicadas simultaneamente, uma servindo de base conceitual para a outra²⁰.

Diálogo sistemático de complementariedade e subsidiariedade: incide na aplicação coordenada de duas leis, onde uma complementa a outra²¹.

Diálogo de coordenação e adaptação sistemática: estão presentes quando os conceitos estruturais de uma determinada lei sofrem influências da outra, sendo exemplo prático a situação de possível redefinição do conceito de consumidor a partir da influência do Código Civil.

A aplicação da citada teoria no direito do consumidor tem como base o art. 7º do CDC, a partir do qual se considera possível que a norma mais favorável ao consumidor esteja prevista fora do CDC e aquela seja aplicada para melhor tutelar o consumidor. Inclusive frisa a autora (2019, p.790) que o método do diálogo das fontes jamais deve ser usado para retirar direitos do consumidor, pois senão haverá uma analogia *in pejus*. Essa foi a exegese firmada pelo Superior Tribunal de Justiça no recentíssimo julgado de sua Corte especial sobre a repetição do indébito. Observe-se:

²⁰ O Supremo Tribunal Federal utilizou desta espécie de diálogo das fontes para aplicar o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras ADI 2591, Relator(a): CARLOS VELLOSO, Relator(a) p/ Acórdão: EROS GRAU, Tribunal Pleno, julgado em 07/06/2006.

²¹ O Superior Tribunal de Justiça aplicou este método quando tratou da aplicação do CDC de forma complementar à Lei 9.656/98, conforme a seguir transcrito: “[...] 2. Embora o art. 35-G da Lei nº 9.656/98 dispõe ser subsidiária a aplicação do CDC a contratos celebrados com operadoras de plano de saúde, o diploma consumerista é norma principiológica e que radica da Constituição, incidindo de forma complementar, em diálogo das fontes, notadamente diante da natureza de adesão do contrato e do teor da Súmula nº 608 do STJ. [...] AgInt no AREsp 1759394/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 22/06/2021, DJe 25/06/2021

HERMENÊUTICA DAS NORMAS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E O ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC 9. Em harmonia com os ditames maiores do Estado Social de Direito, na tutela de sujeitos vulneráveis, assim como de bens, interesses e direitos supraindividuais, ao administrador e ao juiz incumbe exercitar o diálogo das fontes, de modo a – fieis ao espírito, ratio e princípios do microsistema ou da norma – realizarem material e não apenas formalmente os objetivos cogentes, mesmo que implícitos, abonados pelo texto legal. Logo, interpretação e integração de preceitos legais e regulamentares de proteção do consumidor, codificados ou não, submetem-se a postulado hermenêutico de ordem pública segundo o qual, em caso de dúvida ou lacuna, o entendimento administrativo e o judicial devem expressar o posicionamento mais favorável à real superação da vulnerabilidade ou mais condutivo à tutela efetiva dos bens, interesses e direitos em questão. Em síntese, não pode “ser aceita interpretação que contradiga as diretrizes do próprio Código, baseado nos princípios do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e da facilitação de sua defesa em juízo.” (Resp 1.243.887/PR, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Corte Especial, Dje 12/12/2011). Na mesma linha da interpretação favorável ao consumidor: AgRg no AREsp 708.082/DF, Rel. Ministro João Otávio de Noronha, Terceira Turma, Dje 26/2/2016; Resp 1.726.225/RJ, Rel. Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, Dje 24/9/2018; e Resp 1.106.827/SP, Rel. Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, Dje 23/10/2012. Confira-se também: “O mandamento constitucional de proteção do consumidor deve ser cumprido por todo o sistema jurídico, em diálogo de fontes, e não somente por intermédio do CDC.” (Resp 1.009.591/RS, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, Dje 23/8/2010).[...] (EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra MARIA THEREZA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, Dje 30/03/2021)

Diante desse cenário, o plano normativo criado no âmbito do MERCOSUL deve ser sempre interpretado de modo global, em diálogo com as fontes internas de cada país, mas tudo com o sentido de sempre potencializar e proteger os consumidores vulneráveis e, em especial, os hipervulneráveis.

Assim, embora a autonomia na criação de normativas próprias, o Tratado de Assunção em seu artigo 6º dispõe acerca da necessidade de harmonização das legislações dos países membros, a fim de criar um mercado comum que possa competir em escala global. Portanto, a proposta do presente trabalho é demonstrar que o MERCOSUL busca garantir que os direitos dos consumidores sejam protegidos de forma compatível em toda a região que o compõe, promovendo um ambiente de comércio justo e seguro para todos.

3. A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DO MERCOSUL

No último capítulo, dando continuidade ao estudo das relações de consumo em âmbito internacional, será analisada a categorização do consumidor com base na condição de vulnerabilidade ou hipervulnerabilidade à qual está sujeito. Tudo isso para verificar se a

construção de um rol apresentando as hipóteses de vulnerabilidade, em especial a hipervulnerabilidade, é o desvelamento proposto no direito fraterno.

Apesar de a vulnerabilidade ser uma condição existente nas relações jurídicas ao redor do mundo, no presente trabalho optou-se pelo recorte apenas no bloco econômico do MERCOSUL, em especial diante do agravamento da situação envolvendo os consumidores turistas, dado o contexto social já abordado em tópicos anteriores.

A procura por garantir o acesso igualitário a condições de vida saudável e satisfatória a cada ser humano constitui um princípio fundamental de justiça social. Exigindo-se, assim, uma produtividade complexa por parte da sociedade e dos Estados quanto aos esforços para coordenar as intervenções econômicas, sociais e sanitárias através de uma ação integrada. Por esta razão, deve qualquer ato ser avaliado por meio de um macrossistema, sob pena de ser considerado inconstitucional e violador da dignidade da pessoa humana. Este é, logo, o paradigma avaliativo de cada ação do MERCOSUL como um dos elementos imprescindíveis de atuação do Estado.

Os seres humanos, visto como seres relacionais, como seres que convivem como irmãos, somente realizam seu próprio bem quando os demais alcançam o deles (Barzotto, 2004). A busca pelos bens comuns é possível e necessária porque o atual modelo de desenvolvimento não garante a efetiva tutela do indivíduo.

A relação entre a positivação de direitos e a opressão do mercado é um paradoxo presente em diversas esferas da sociedade contemporânea. Por um lado, a garantia de direitos fundamentais e a sua positivação em leis e tratados internacionais é um avanço importante na proteção dos indivíduos e na construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

Por outro, o mercado, regido pelo princípio da competição e do lucro, muitas vezes ignora ou até mesmo viola esses direitos em prol do interesse econômico. Dessa forma, a opressão do mercado pode ser sutil, por meio de práticas discriminatórias ou de desigualdade no acesso a bens e serviços, ou totalizadora, ao se impor como a única opção viável para a sobrevivência e bem-estar dos indivíduos.

É necessário, portanto, buscar soluções que permitam conciliar o ideal de positivação dos direitos com a necessidade de se estabelecer um equilíbrio entre as demandas sociais e econômicas. Isso pode ser feito por meio de políticas públicas e regulamentações que visem a garantir a proteção dos direitos humanos e dos interesses dos consumidores, ao mesmo tempo em que incentivem o desenvolvimento econômico de forma sustentável e equilibrada.

São muitos os paradoxos que permeiam os dilemas e entraves dos ideais que abrangem a positivação de direitos *versus* a opressão sutil, mas totalizadora provocada pelo mercado nas suas muitas ações excludentes.

3.1. A CATEGORIZAÇÃO DA VULNERABILIDADE NA EFETIVAÇÃO DA DEFESA DO CONSUMIDOR

Em sentido amplo, o Dicionário Online Michaelis define vulnerável como a pessoa “que é suscetível de ser ferido ou atingido por doença, que está sujeito a ser atacado ou criticado.”. Define ainda “desfavorecido” como aquela que está “que ou o que foi privado de favores, ou que foi prejudicado; Diz-se de ou quem foi privado de seus bens; espoliado; Diz-se de ou quem é desprovido de sorte.”

Dentro do estudo do direito do consumidor, a vulnerabilidade pode ser definida como uma situação na qual uma das partes em uma relação de consumo é desfavorecida em relação à outra em termos de informações, poder de barganha, conhecimento técnico, recursos financeiros ou capacidade de negociação, entre outros fatores.

O consumidor é tido por lei, no Brasil, como a parte vulnerável em uma relação de consumo, uma vez que normalmente está em posição de fragilidade ou fraqueza diante do fornecedor de bens ou serviços, que pode ter mais conhecimento técnico, jurídico, informacional e financeiro, ou seja, este último está em uma posição mais forte na negociação.

Segundo Marques e Miragem (2012), a vulnerabilidade pode ser classificada conforme seu déficit, podendo ser: técnica, jurídica, fática e informacional.

A vulnerabilidade técnica é determinada pela ausência de conhecimento especializado do consumidor acerca dos produtos e serviços que está contratando. A jurídica é notada tanto no momento em que é formada a contenda judicial quanto numa fase pré-processual na qual o consumidor desconhece os direitos e deveres que decorrem da relação de consumo. Por sua vez, a vulnerabilidade fática ou socioeconômica engloba diversas situações concretas em que o consumidor será reconhecido como a parte mais fraca²², sendo a mais

²² Eligio Resta, sobre a vulnerabilidade vivenciada pela pandemia, traz que “Seu paradoxo está todo nessa dimensão ecológica; assim, os direitos ‘invioláveis’ da humanidade não podem ser ameaçados senão pela humanidade e não podem ser tutelados senão pela própria humanidade. Lugar e sujeito de uma ambivalência não resolvida, a humanidade se apresenta como portadora de uma ameaça, mas também de sua neutralização; trabalha em prol da guerra tanto quanto o faz pela paz” (Resta, 2004, p. 37).

comum a vulnerabilidade econômica. Por fim, a vulnerabilidade informacional ocorre face a deficiência de informações do consumidor frente ao fornecedor especialista, estando incluída a seara digital.

Por isso é que a vulnerabilidade do consumidor é uma das principais razões pelas quais é necessário um conjunto específico de normas e regras para proteger os consumidores em suas relações comerciais com fornecedores de bens e serviços.

No direito positivo brasileiro, a vulnerabilidade está prevista expressamente no Código de Defesa do Consumidor (art. 4º, I) como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, na condição de garantia basilar que explica a existência e aplicação do direito do consumidor. Não somente isso, o Código Civil brasileiro, em seu artigo 4º, estabelece que a interpretação das normas deve levar em conta os fins sociais a que elas se destinam e as exigências do bem comum. Nesse sentido, a vulnerabilidade do consumidor é um dos aspectos que devem ser considerados na aplicação das normas que regem as relações de consumo.

Em determinadas hipóteses, a vulnerabilidade é agravada diante das peculiaridades do consumidor, ocasionando a chamada hipervulnerabilidade (Marques; Miragem, 2014). Dentre os exemplos mais comuns sob tais perspectivas se inserem as crianças, os idosos, os analfabetos e as pessoas com deficiência.

É preciso aqui fazer um importante recorte doutrinário para que a hipervulnerabilidade seja bem aplicada na prática, sem sua banalização.

Consoante Marques (2019, p. 350), “a hipervulnerabilidade seria a situação social fática e objetiva de agravamento da vulnerabilidade da pessoa física consumidora, por circunstâncias pessoais aparentes ou conhecidas do fornecedor”. A partir dessa exegese, tem-se que a configuração da situação de hipervulnerabilidade não pode depender de uma situação oculta ou de difícil constatação pelo fornecedor.

O Superior Tribunal de Justiça, desde o ano de 2007, admite a condição de hipervulnerabilidade, como se pode aferir no seguinte julgado:

(...) 3. As normas de proteção e defesa do consumidor têm índole de ordem pública e interesse social. São, portanto, indisponíveis e inafastáveis, pois resguardam valores básicos e fundamentais da ordem jurídica do Estado Social, daí a impossibilidade de o consumidor delas abrir mão ex ante e no atacado.

4. O ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismo que visa a garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo, o que não quer dizer compactuar com exageros que, sem utilidade real, obstem o progresso tecnológico, a circulação dos bens de consumo e a própria lucratividade dos negócios.

(...)

18. Ao Estado Social importam não apenas os vulneráveis, mas sobretudo os hipervulneráveis, pois são esses que, exatamente por serem minoritários e amiúde

discriminados ou ignorados, mais sofrem com a massificação do consumo e a "pasteurização" das diferenças que caracterizam e enriquecem a sociedade moderna.

19. Ser diferente ou minoria, por doença ou qualquer outra razão, não é ser menos consumidor, nem menos cidadão, tampouco merecer direitos de segunda classe ou proteção apenas retórica do legislador.

20. O fornecedor tem o dever de informar que o produto ou serviço pode causar malefícios a um grupo de pessoas, embora não seja prejudicial à generalidade da população, pois o que o ordenamento pretende resguardar não é somente a vida de muitos, mas também a vida de poucos. [...] (Brasil, 2009).

Cabe destacar que a hipervulnerabilidade e a vulnerabilidade não se confundem com a hipossuficiência. Apesar de os consumidores serem vulneráveis, isso não significa necessariamente que eles se encontram diante de uma situação de hipossuficiência, porque esta tem relação com direito processual, a exemplo: inversão do ônus probatório, gratuidade da justiça etc.

Para Bolzan (2015, p. 209), a figura do consumidor permanece sendo, independente do cenário, a parte frágil da relação por ele não conhecer o produto ou serviço apresentado na compra; enquanto a hipossuficiência é fenômeno de direito processual, com presunção relativa, dependendo assim da situação em que o consumidor é colocado em relação ao produto ou serviço.

No mercado de consumo internacional, as pessoas consumidoras colocam-se verdadeiramente em situação de vulnerabilidade agravada ou hipervulnerabilidade em virtude de aspectos pessoais evidentes, bem assim por causa da posição de vantagem do fornecedor.

A hipervulnerabilidade, deste modo, está relacionada à massificação, dada a facilidade de acesso aos pacotes turísticos, às dificuldades de informação em relação a segurança e qualidade de produtos e serviços, às barreiras linguísticas. E mesmo que o consumidor apresente conhecimento em determinado idioma, a compreensão plena das negociações realizadas com os fornecedores estrangeiros é dificultada, tal como se dá com as barreiras dos costumes.

Dessa forma, é de suma importância o reconhecimento da condição de hipervulnerabilidade do consumidor turista para que a relação de consumo no mercado internacional seja devidamente equilibrada por meio do código fraterno.

3.2. O PARADOXO DE INCLUSÃO/EXCLUSÃO NA TUTELA DO CONSUMIDOR

A necessidade da tutela do consumidor dá-se a partir da disparidade entre as partes nas relações jurídicas de consumo, porquanto o fornecedor é revestido do controle da relação, enquanto o consumidor ocupa a posição de sujeito vulnerável. Com a evolução dos

mecanismos de locomoção e de comunicação, houve a expansão do consumo para o âmbito internacional, principalmente por meio do comércio eletrônico e do turismo, agravando essa condição de desequilíbrio.

Face a essas proporções mundiais, o consumo não se encontra mais fechado aos limites territoriais. Deste modo, o consumidor internacional está subdividido em dois grandes grupos: o ativo, que é aquele que saiu de seu país domiciliar para obter bens ou serviços no exterior, e o passivo, aquele que adquire o bem ou serviço sem sair de seu Estado. Em qualquer desses cenários, há um aspecto em comum: a vulnerabilidade agravada em que esses consumidores se encontram, em razão das diferenças culturais, linguísticas e jurídicas enfrentadas que trazem dificuldades quanto à proteção e defesa desses indivíduos.

O Estado enfrenta um obstáculo oriundo da proteção daqueles que transpõem as fronteiras nacionais. Inexiste uma harmonia internacional que confira uma regulamentação universal. Assim, a relativização e interferência na atuação do Estado busca restabelecer o equilíbrio entre as partes envolvidas na relação de consumo.

As necessidades econômicas e a união dos referidos países latino-americanos buscaram estabelecer uma nova aliança com diretriz na prática de relações comerciais entre seus signatários como plano de consolidação de um mercado comum. Procurou-se desta forma, utilizando da criação de um bloco econômico, o fortalecimento da integração entre os países e ampliação na competitividade dos mercados, que geram maior desenvolvimento econômico.

Por meio da análise de sistema social, verifica-se que a sociedade rompe com a análise linear, sendo vista como um sistema social composto por unidades parciais que constituem uma rede de comunicações, caracterizado por sua *autopoiesis*. Na visão de Luhmann, significa que a diferença entre ambiente e sistema é uma condição lógica para a autorreferência, pois não se poderia falar em um “si mesmo” se não existisse nada mais além deste “si mesmo” (Luhmann, 1997, p. 41). “Por isso a autorreferência só pode ocorrer num ambiente e em relação a um ambiente” (*sic*) (Luhmann, 1997, p. 40).

A razão desta expansão é a evolução que não se confunde com desenvolvimento, visto que não é inerente ao nosso poder-vontade, e sim fruto da sobrevivência aliada à complexidade dos sujeitos que criam constantemente novas possibilidades. Com efeito, o sistema social se insere como uma teoria dinâmica, capaz de estabelecer distinções e que

serve como instrumento de observação para reduzir a complexidade de forma reflexiva e autorregulável²³.

A abordagem segue realizando a análise das (dis)funções dos Estados do bloco, verificando o papel efetivo para uma estrutura garantidora dos direitos sociais, sem discriminação ou privilégio. Assim, a norma deve estar inserida dentro da realidade social para avançar além de um programa de governo utópico, sendo imprescindível alcançar um patamar mínimo civilizatório para garantir a tutela da liberdade e a justiça social.

Neste contexto da sociedade atual, a tecnologia e a comunicação se tornaram aspectos centrais do desenvolvimento social, gerando novas formas de exclusão e desigualdades sociais. Surgem, assim, novas violações de direitos nas relações públicas e privadas que ultrapassam as delimitações territoriais, atingindo o cenário interno e internacional em diferentes níveis.

A teoria dos sistemas sociais luhmaniana é uma abordagem teórica que visa a explicar como as sociedades se organizam e se mantêm como sistemas complexos e autônomos. Essa abordagem difere de outras abordagens sociológicas que se concentram em indivíduos, grupos ou instituições específicas. Nesse sentido, Luhmann (2007 p. 131) apontava que:

A razão pela qual o problema do risco provoca tantas discussões hoje em dia, porque até nossa sociedade se considera uma sociedade de risco, tem a ver fundamentalmente com a velocidade do desenvolvimento tecnológico em esferas que são cientificamente de competência da física, química e biologia²⁴.

Os sistemas sociais são compostos por comunicações, que são trocas simbólicas de informação entre indivíduos; assim, cada sistema social é autônomo e opera de acordo com suas próprias regras e lógicas internas. Deste modo, “o conhecimento projeta diferenciações numa realidade, que não conhece nenhuma diferenciação” (Luhmann, 1997, p. 105). Portanto, caracteriza-se por sua complexidade, diversidade, autoprodução e autorreferência.

A complexidade dos sistemas sociais refere-se ao fato de que eles são compostos por múltiplos elementos, incluindo indivíduos, organizações, instituições e normas, e que esses elementos estão interconectados em uma rede de relações. Para o entendimento desta

²³ Ainda segundo Luhmann (1997, p. 107), “sob a condição de fechamento cognitivo, um sistema desenvolve a própria complexidade e aumenta, nesse sentido, as realizações cognitivas”.

²⁴ Tradução nossa, texto original: “*La razón por la que la problemática del riesgo provoca tantas discusiones en nuestros días, por la que inclusive nuestra sociedad se considera una sociedad de riesgo, tiene que ver fundamentalmente con la velocidad del desarrollo tecnológico en esferas que son científicamente de la competencia de la física, la química y la biología.*”

dinâmica formadora dos sistemas sociais é necessário promover a diferenciação funcional proposta por Luhmann (2007, p. 280-281), em que:

Os meios de comunicação simbolicamente generalizados requerem um código unitário (código central) para toda a esfera de seu meio. Um código consiste em dois valores opostos e neste plano (embora obviamente não na 'vida') exclui terceiros e outros valores. Com isso, a possibilidade indeterminada (tendencialmente crescente) de rejeitar uma proposta de sentido comunicada torna-se um difícil ou-ou-outro; isto é, uma situação 'análoga' é transformada em uma 'digital', e com isso ganha-se uma clara questão de decisão que acaba sendo a mesma para o alter e para o ego²⁵.

A diversidade dos sistemas sociais refere-se à variedade de comunicações que ocorrem dentro deles, incluindo comunicações sobre política, economia, cultura, ciência e tecnologia, entre outros tópicos. E essa comunicação acontece quando informação, mensagem e compreensão são sintetizadas (Luhmann, 1997, p. 80).

A autoprodução dos sistemas sociais refere-se ao fato de que eles são capazes de se reproduzir e manter-se ao longo do tempo por meio da geração contínua de novas comunicações. O maior desafio assim reside em confrontar teoricamente um conceito que trate de articular autorreferencialidade sistêmica com relacionamento entre sistemas. A esta relação, entre sistemas determinados por sua própria estrutura, dá-se o nome de acoplamento estrutural. A autorreferência dos sistemas sociais liga-se ao fato de que as comunicações dentro de um sistema social são referenciadas apenas internamente, ou seja, as comunicações são avaliadas de acordo com as regras e normas internas do sistema social, ao invés de serem avaliadas por critérios externos.

A complexidade e a diversidade dos sistemas sociais tornam difícil para os indivíduos compreenderem completamente ou controlarem esses sistemas. Assim, Luhmann (2007, p. 281) segue narrando que os sistemas sociais não têm uma finalidade ou objetivo único, mas operam de acordo com suas próprias lógicas e regras internas:

Os códigos servem – como outras distinções também – como uma forma bilateral que um observador pode ou não usar. Eles também têm a singularidade de uma distinção na medida em que cada vez apenas um lado é indicado e não o outro

²⁵ Tradução nossa, texto original: “*Los medios de comunicación simbólicamente generalizados requieren un código unitario (código central) para todo el ámbito de su médium. Un código consiste de dos valores opuestos y en este plano (aunque obviamente no en ‘la vida’) excluye terceros y más valores. Con ello, la posibilidad indeterminada (tendencialmente en aumento) de rechazar una propuesta de sentido comunicada se convierte en un duro o-esto-o-lo-otro; es decir, una situación ‘análoga’ se transforma en ‘digital’, y con ello se gana una pregunta de decisión clara que resulta ser la misma para alter y para ego.*”

simultaneamente; Só assim se prestam a ser um ponto de ligação e a mesmice do diferente – com o que ele provaria a si mesmo que é impossível²⁶.

Desse modo, o Mercado Comum do Sul é visualizado como uma aliança comercial transnacional e multiárea, que visa a dinamizar a economia regional do bloco, movimentando entre si pessoas, mercadorias, força de trabalho e capitais.

Assim, o paradoxo de inclusão/exclusão na tutela do consumidor refere-se à ideia de que, embora as leis de proteção do consumidor possam ter o objetivo de proteger e beneficiar os consumidores, elas também podem inadvertidamente excluir certos grupos de consumidores do mercado. Segundo o Luhmann (2007, p. 282):

[...] eles aderem aos respectivos códigos como enormes dispositivos semânticos e, enquanto os códigos alcançam simplicidade e invariabilidade, o escopo de seus programas é carregado - quase como um suplemento - de complexidade e variabilidade.²⁷

Por um lado, as leis de proteção do consumidor podem aumentar a confiança do consumidor no mercado, incentivando mais pessoas a comprarem e, conseqüentemente, aumentando a demanda por bens e serviços. Além disso, essas leis podem ajudar a proteger os consumidores de práticas comerciais enganosas ou fraudulentas, melhorando a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

Portanto, o desafio é encontrar um equilíbrio entre a proteção do consumidor de forma harmônica sem a exclusão de outras pessoas consumidoras. É importante garantir que as leis de proteção do consumidor não criem barreiras desnecessárias à entrada no mercado e não prejudiquem a concorrência, enquanto ainda protegem os consumidores de práticas comerciais desonestas e fraudulentas.

Cabe assim, a análise e reconhecimento dos sistemas sociais em suas complexidades, reconhecendo os níveis de comunicação e informação que estão inseridos e que todos os seus cidadãos tenham conhecimento disso. É, talvez, o ponto de partida para se pensar o papel do Estado.

²⁶ Tradução nossa, texto original: *“Los códigos se desempeñan – como otras distinciones también – como forma de dos lados que un observador puede o no utilizar. Tienen también la singularidad de una distinción en la medida en que cada vez sólo se indica un lado y no el otro simultáneamente; solo así se prestan a ser punto de enlace y la mismidad de lo diferente – con lo cual se demostraría a sí mismo que es imposible”*.

²⁷ Tradução nossa, texto original: *“[...] se adhieren a los códigos respectivos en calidad de enormes aparatos semánticos, y mientras los códigos logran sencillez e invariabilidad, el ámbito de sus programas se carga – casi como suplemento – de complejidad e variabilidad.”*

Atrelado também ao ideal de inclusão por meio de um espaço democrático, onde os diferentes tenham condições de viver e de ser por ele protegidos, tendo seus direitos fundamentais guarnecidos e respeitados por esta instituição que é de todos.

A característica informacional da sociedade reflete as circunstâncias sociais, políticas e jurídicas das unidades inseridas em detrimento da face global. Isto é, sob a influência da informação e suas respectivas formas de relacionamento de tempo e espaço comunicacionais, rompe-se com a centralidade do conhecimento para a pulverização da informação.

Diante do cenário exposto, não se deve ignorar a face pluridimensional da globalização, com novos subsistemas sendo criados conforme a evolução contínua da sociedade moderna e pós-moderna. Conseqüentemente, haverá o inevitável cenário de construção de novos direitos com o intuito de abarcar as complexidades derivadas da globalização hodierna.

3.3. A FIGURA DA HIPERVULNERABILIDADE NO MERCOSUL

Com o objetivo de avançar e impulsionar ações voltadas à proteção do consumidor, há uma tendência de contemplar a sua defesa a partir da categorização da vulnerabilidade, em especial quando houver interseccionalidade entre diferentes espécies de vulnerabilidades – a hipervulnerabilidade.

No cenário brasileiro, o art. 5º da Constituição Federal fixa que cabe ao Estado o dever de proteger o consumidor, devido a essa condição de desigualdade existente nas relações de consumo. Dessa forma, as normas do CDC deverão ser aplicadas para dar a elas equilíbrio. Isso porque, por muito tempo, o consumidor foi feito de refém, preso às regras e condições impostas por fornecedores, no mais das vezes permeados por práticas e cláusulas abusivas, como por exemplo nos contratos e na publicidade.

Diante disso, o Código de Defesa do Consumidor vem a coibir as práticas excessivas, proibindo todo e qualquer ato comercial ou contratual abusivo, que deixe o consumidor em desvantagem exagerada, além de outras hipóteses, proporcionando-lhe um apoio e o exercício adequado de seus direitos.

Neste ponto do estudo, ao lado do já mencionado princípio da vulnerabilidade do consumidor, ressaí curial a análise do âmbito de aplicação do princípio da boa-fé objetiva

positivado no art. 4º, III, da Lei 8.078/90. Por este se exige no contrato de consumo o máximo de respeito e colaboração entre os negociantes. Portanto, eles devem agir pautados em comportamento leal, cooperativo e respeitoso, em todas as fases do negócio. Quando concretizado esse princípio, enfatiza-se, então, o justo equilíbrio entre as partes que estão negociando. Bruno Miragem (2019, p. 218) destaca que esse princípio é o eixo central da relação de consumo, porque:

O princípio da boa-fé impõe ao fornecedor, neste sentido, um dever de informar qualificado, uma vez que não exige simplesmente o cumprimento formal do oferecimento de informações senão o dever substancial de que estas sejam efetivamente compreendidas pelo consumidor. Neste âmbito é que podem se desenvolver, de acordo com as peculiaridades da relação de consumo de que se trate, modos específicos sobre como devem ser cumpridas as exigências do princípio da boa-fé. É o caso do dever de esclarecimento pelo qual o fornecedor é obrigado a informar sobre os riscos do serviço, as situações em que o mesmo é prestado, sua forma de utilização, dentre outros aspectos relevantes da contratação. Da mesma forma, o dever de aconselhamento, reconhecido nas relações de consumo existentes entre um profissional especialista e um não especialista, implicando no fornecimento das informações suficientes para que o consumidor possa realizar de modo livre e consciente acerca de todas as consequências possíveis, a decisão sobre qual o conteúdo do contrato que irá estabelecer.

Trata-se de verdadeira regra de conduta, sendo um dever das partes, consumidor/fornecedor, de agir com honestidade e lealdade, com o intuito de se estabelecer o equilíbrio na relação de consumo (Nunes, 2017). Antônio Rizzato Nunes (2017, p.273) menciona em seus estudos que:

[...] Este princípio traz a ideia de não distinção entre consumidores devendo haver sempre igualdade entre estes; sendo o fornecedor obrigado a fornecer as mesmas condições de compra a todos, sendo admitido privilégios somente aqueles que necessitam de proteção especial, como idosos, gestantes e crianças, observando-se a aplicação eficaz do princípio da isonomia.

No Código de Defesa do Consumidor, esse princípio visa à proteção da parte mais fraca da relação consumerista, para se alcançar uma situação de equilíbrio entre as partes, a ponto de permitir a revisão contratual simplesmente com base na existência de uma situação de onerosidade excessiva para o consumidor. É o que a doutrina e jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça vem assentando como teoria da base objetiva do negócio jurídico, vejamos:

RECURSO ESPECIAL. CIVIL. AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO DE COMPRA E VENDA. DÓLAR AMERICANO. MAXIDESVALORIZAÇÃO DO REAL. AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA ATIVIDADE PROFISSIONAL. AUSÊNCIA DE RELAÇÃO DE CONSUMO. TEORIAS DA IMPREVISÃO.

TEORIA DA ONEROSIDADE EXCESSIVA. TEORIA DA BASE OBJETIVA. INAPLICABILIDADE.

1. Ação proposta com a finalidade de, após a maxidesvalorização do real em face do dólar americano, ocorrida a partir de janeiro de 1999, modificar cláusula de contrato de compra e venda, com reserva de domínio, de equipamento médico (ultrassom), utilizado pelo autor no exercício da sua atividade profissional de médico, para que, afastada a indexação prevista, fosse observada a moeda nacional.

2. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza, como destinatário final, produto ou serviço oriundo de um fornecedor. Por sua vez, destinatário final, segundo a teoria subjetiva ou finalista, adotada pela Segunda Seção desta Corte Superior, é aquele que ultima a atividade econômica, ou seja, que retira de circulação do mercado o bem ou o serviço para consumi-lo, suprimindo uma necessidade ou satisfação própria, não havendo, portanto, a reutilização ou o reingresso dele no processo produtivo.

Logo, a relação de consumo (consumidor final) não pode ser confundida com relação de insumo (consumidor intermediário).

Inaplicabilidade das regras protetivas do Código de Defesa do Consumidor.

3. A intervenção do Poder Judiciário nos contratos, à luz da teoria da imprevisão ou da teoria da onerosidade excessiva, exige a demonstração de mudanças supervenientes das circunstâncias iniciais vigentes à época da realização do negócio, oriundas de evento imprevisível (teoria da imprevisão) e de evento imprevisível e extraordinário (teoria da onerosidade excessiva), que comprometa o valor da prestação, demandando tutela jurisdicional específica.

4. O histórico inflacionário e as sucessivas modificações no padrão monetário experimentados pelo país desde longa data até julho de 1994, quando sobreveio o Plano Real, seguido de período de relativa estabilidade até a maxidesvalorização do real em face do dólar americano, ocorrida a partir de janeiro de 1999, não autorizam concluir pela imprevisibilidade desse fato nos contratos firmados com base na cotação da moeda norte-americana, em se tratando de relação contratual paritária.

5. A teoria da base objetiva, que teria sido introduzida em nosso ordenamento pelo art. 6º, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor - CDC, difere da teoria da imprevisão por prescindir da previsibilidade de fato que determine oneração excessiva de um dos contratantes. Tem por pressuposto a premissa de que a celebração de um contrato ocorre mediante consideração de determinadas circunstâncias, as quais, se modificadas no curso da relação contratual, determinam, por sua vez, consequências diversas daquelas inicialmente estabelecidas, com repercussão direta no equilíbrio das obrigações pactuadas. Nesse contexto, a intervenção judicial se daria nos casos em que o contrato fosse atingido por fatos que comprometessem as circunstâncias intrínsecas à formulação do vínculo contratual, ou seja, sua base objetiva.

6. Em que pese sua relevante inovação, tal teoria, ao dispensar, em especial, o requisito de imprevisibilidade, foi acolhida em nosso ordenamento apenas para as relações de consumo, que demandam especial proteção. Não se admite a aplicação da teoria do diálogo das fontes para estender a todo direito das obrigações regra incidente apenas no microsistema do direito do consumidor, mormente com a finalidade de conferir amparo à revisão de contrato livremente pactuado com observância da cotação de moeda estrangeira.

7. Recurso especial não provido. (Brasil, 2015.)

Salienta-se que, nos moldes da boa-fé, o princípio do protecionismo atrai para o fornecedor a obrigação de informar e para o consumidor o direito de ser informado. O doutrinador Flávio Tartuce (2013, p.237) ensina que:

[...] princípio do protecionismo do consumidor pode ser retirado do art. 1º da Lei 8.078/1990, segundo o qual Código Consumerista estabelece normas de ordem pública e interesse social, nos termos do art. 5º, inc. XXXII, e do art. 170, inc. V da Constituição Federal, além do art. 48 de suas Disposições Transitórias. Não se pode

esquecer que, conforme o segundo comando Constitucional citado, a proteção dos consumidores é um dos fundamentos da ordem econômica brasileira.

Ainda dentro da perspectiva informacional, trata Sérgio Cavalieri Filho (2006, p. 65):

[...] O dever de informar do ofertante eletrônico é maior que ser um profissional que possui específico grau de conhecimento do meio tecnológico utilizado, o que não ocorre com o fornecedor. Além de detalhadas sobre o produtor ou serviço, abarcados pela oferta deverá também oferecer informações precisas sobre o meio tecnológico utilizado; a identificação do ofertante e os aspectos legais, especialmente relacionados as condições gerais da contratação.

Tudo isso é porque a sociedade é muito carente de um sistema educacional adequado e mínimo, capaz de proporcionar mais clareza sobre os direitos. Além disso, a falta educação impede ao consumidor o entendimento sobre como agir frente a uma sociedade capitalista e consumerista. É a partir dessa construção que se compreende que as fronteiras podem ser, e são, um *locus* privilegiado para novas formas de cooperação; é um lugar de constantes intercâmbios, para que os consumidores turistas possam ser efetivamente protegidos para além de suas fronteiras.

Dentro do espectro do direito fraterno, que é ponto central deste trabalho, deve ser destacado o papel protetivo do Estado, que procura a tutela individual das pessoas, em contraposição à ideia de arbítrio estatal. É por isso que se aponta como necessária a promoção do Estado de Direito para que as liberdades dos cidadãos sejam garantidas de forma a englobar toda a sociedade.

Por meio desta proteção contra o poder estatal e aqueles que centralizam o poder, procura-se que o direito humano às liberdades de cada ser humano não seja restringido por um governo, Estado, empresa ou por uma maioria. A adoção dessas ações é a possibilidade de superar a diferenciação amigo/inimigo, presente quando da formação dos Estados-nações.

Mostra-se de extrema importância voltar o olhar para as garantias fundamentais, pois isso permite que as expectativas do consumidor em relação ao produto ou serviço sejam atingidas, o que se conhece como “consentimento informado” ou “vontade qualificada”. E como é sabido, somente a vontade livre e bem-informada é suficiente para a avaliação dos contratos.

Com o advento do código de defesa do consumidor e as novas relações de consumo, é evidente que não se pode aceitar um contrato da forma que ele é normalmente

imposto unilateralmente, a sociedade mudou e as relações também. Vivemos em um mundo capitalista, o qual gera a necessidade de se modificar os contratos e as formas de proteção em relação a eles, pois com o advento da internet no consumo, os consumidores se tornam muito mais frágeis a ponto de necessitar de muito mais atenção.

A pessoa física envolvida em uma relação de consumo estrangeira apresenta uma situação de vulnerabilidade agravada. Neste aspecto, a figura da hipervulnerabilidade conceitua-se para suprir os consumidores desfavorecidos ou em desvantagem em razão de sua idade, seja na seara física ou mental, circunstâncias socioeconômicas, étnicas ou culturais que provocam dificuldades para exercer com plenitude seus direitos como consumidores.

3.4. A RESOLUÇÃO 11/21 DO MERCOSUL E A PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL

Como visto no capítulo anterior, desde a fundação do Mercosul em 1991, havia a preocupação quanto a tutela do consumidor, fato este que em 1995 culminou na criação do Comitê Técnico n. 7.

Nesta linha, o Comitê de Comércio do Mercosul (CCM) é responsável por analisar a aplicação dos instrumentos de política comercial comum entre os Estados-membros do Mercosul e acompanhar temas relacionados à política comercial comum entre os membros e com terceiros.

Em 2010 foi aprovado um plano de ação para melhorar gradualmente a implementação do Estatuto da Cidadania do Mercosul. Referido Acordo estipula no seu preâmbulo que para o seu desenvolvimento é necessária uma maior integração entre os cidadãos do Mercosul, meta já debatida no Tratado de Assunção, sendo, portanto, necessário que os Estados-membros busquem implementar estratégias locais.

O Acordo também prevê que a necessidade de estipular ações políticas, econômicas, comerciais, culturais, comerciais e educativas, bem como medidas de cooperação judicial em questões de segurança para buscar a integração com foco pluridimensional.

Outro anseio abordado pelo CMC, envolve o progresso das dimensões sociais e cidadãs no processo de integração entre os povos, buscando alcançar o desenvolvimento sustentável com inclusão social e justiça para todos os cidadãos dos Estados-membros.

Diante deste panorama, o Plano de Ação do Estatuto, é reconhecido como uma ferramenta escolhida para incorporação de defesa pelo bloco aos nacionais e suas famílias. Neste sentido: “[...] o gozo dos mesmos direitos e liberdades civis, sociais, culturais e econômicas, de acordo com as leis que regulamentam o seu exercício” (MERCOSUL, 2010).

Posto isso, a função de garantir a tutela do consumidor no âmbito do Mercosul é da Comissão de Comércio (Grupo de Monitoramento) e do Comitê Técnico nº 7, responsável pela matéria.

Neste aspecto, em 16 e 17 de agosto de 2012 em uma das reuniões do CT-7, os representantes dos Estados-membros aprovaram a versão final do projeto de Resolução GMC que abordava sobre um “Acordo do Mercosul sobre Direito Aplicável em Matéria de Contratos Internacionais de Consumo”, e, nesta ocasião ficou determinado que o projeto seria levado à apreciação pela CCM. (MERCOSUL, 2002)

O Acordo visava em síntese a tutela do consumidor e a implementação de regras comuns em relação aos contratos internacionais de consumo, entre fornecedores de bens ou entre usuários do bloco. Objetivando o alcance do desenvolvimento do comércio internacional entre os países do bloco, a partir da harmonia nas soluções sobre os contratos internacionais (MERCOSUL, 2002).

Neste sentido, no âmbito do Comitê Técnico nº 7 “Defesa do Consumidor” (CT-7) do MERCOSUL, o Brasil preparou em conjunto com Argentina, Paraguai e Uruguai um texto para Proteção dos Consumidores mais Vulneráveis – os Hipervulneráveis. Aprovada em 26 de agosto de 2021 a Resolução 11/2021 que assim dispôs:

MERCOSUL/GMC/RES. Nº 11/21
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL
O GRUPO MERCADO COMUM RESOLVE:

art. 1º - Considerar como consumidores em situação de hipervulnerabilidade as pessoas físicas com vulnerabilidade agravada, desfavorecidos ou em desvantagem por razão de sua idade, estado físico ou mental, ou circunstâncias sociais, econômicas, étnicas e/ou culturais que provoquem especiais dificuldades para exercer com plenitude seus direitos como consumidores no ato concreto de consumo que realizarem. A presunção de hipervulnerabilidade não é absoluta e deve ser atendida no caso concreto, em função das circunstâncias da pessoa, tempo e local.

Art. 2º - Podem constituir causas de hipervulnerabilidade, entre outras:
a) ser criança ou adolescente;

b) As causas de hipervulnerabilidade às quais se refere este artigo devem ser analisadas conforme o caso concreto e em perspectiva de integração entre políticas públicas.

Na Resolução nº 11/21 do Grupo Mercado Comum, houve pela primeira vez a previsão expressa de um rol trazendo as causas que constituem essa condição de hipervulnerável, sendo:

- a) a criança ou adolescente;
- b) a pessoa idosa conforme a Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos das Pessoas Idosas;
- c) ser portador de deficiência,
- d) estar na condição de migrante;
- e) estar na condição de turista,
- f) pertencer a comunidades indígenas, povos tradicionais ou minorias étnicas;
- g) encontrar-se em situação de vulnerabilidade sócio-econômica;
- h) pertencer a uma família monoparental com filho(s) menores de idade ou com deficiência;
- i) ter problemas graves de saúde.

Além de apontar diversas circunstâncias potencialmente caracterizadoras da hipervulnerabilidade dos consumidores (como idade, deficiência, situação de migração, condição de turista, indígenas, povos originários ou minorias étnicas, vulnerabilidade socioeconômica, famílias monoparentais com filhos menores de idade ou com deficiência, saúde debilitada), determina a adoção de uma série de medidas em favor de consumidores hipervulneráveis.

Para que o consumidor possa exercer plenamente seus direitos, todos os aspectos mencionados acima devem influenciar. É importante destacar que a presunção de hipervulnerabilidade do consumidor é relativa e deve ser analisada em cada caso, considerando o momento da relação de consumo, o local e as peculiaridades do consumidor.

A proteção e defesa dos direitos e interesses desses grupos específicos de consumidores, em especial os consumidores turistas, parte da premissa que os Estados-partes devem implementar uma série de políticas públicas que permitam a adoção de boas práticas reconhecidas internacionalmente e que considerem as peculiaridades regionais.

Dentre os objetivos propostos encontra-se o fomento a ações que possam se concentrar na solução de controvérsias a serem direcionadas às autoridades competentes ou a serem mais gerais e envolverem todo o mercado de consumo, incluindo fornecedores e consumidores.

Neste passo, a própria normativa também trouxe as principais expectativas a partir da adoção deste critério, quais sejam:

- a) favorecer procedimentos eficazes e específicos para a adequada resolução dos conflitos dos consumidores em condição de vulnerabilidade agravada;
- b) eliminar ou mitigar os obstáculos no acesso à justiça deste grupo;
- c) implementar políticas de orientação, assessoramento, assistência e acompanhamento desta categoria e a interposição de reclamação envolvendo as relações de consumo;
- d) adequar os procedimentos administrativos ou judiciais para o pleno exercício de seus respectivos direitos;
- e) implementar ações de educação, divulgação, informação e proteção específicas ao nível;
- f) fomentar a comunicação com linguagem clara, coloquial, objetiva, concisa, compreensível e adequada as condições particulares a todos os que fazem parte do rol;
- g) promover a acessibilidade por meio de um canal de comunicação e informação ao consumidor;
- h) promover entre os fornecedores de bens e serviços boas práticas comerciais em matéria de atenção, tratamento e proteção dos direitos destes consumidores;
- i) proteger este público contra a publicidade e ofertas enganosas ou abusivas;
- j) promover a proteção de dados e intimidades dos consumidores hipervulneráveis.

As políticas públicas direcionadas às autoridades competentes e outros órgãos de defesa do consumidor de cada Estado-parte incluem a implementação de procedimentos eficazes e ágeis para a resolução de conflitos envolvendo consumidores hipervulneráveis.

Ressalta-se ainda que a norma foi incorporada na Argentina com a Resolução da SCI/MDP N° 1015/2021, de 30/09/21, publicada no BO em 04/10/21 e no Paraguai via Resolução da SCI/MDP N° 1015/2021, de 30/09/21, publicada no BO em 04/10/21. Não tendo até o momento sido incorporada no Brasil e no Uruguai.

Além disso, a resolução aborda a importância dada para que os Estados-partes trabalhem para eliminar ou reduzir obstáculos no acesso à justiça desses consumidores. Isso pode envolver a busca por soluções que reduzam as barreiras tradicionais existentes em qualquer disputa legal, bem como as barreiras específicas que surgem em relações de consumo internacionais.

Em certos casos, pode ser necessário fornecer orientações detalhadas sobre como proceder para apresentar uma reclamação, explicando cada uma das etapas, como, por exemplo, se a reclamação puder ser apresentada apenas por meio digital. Isso pode ser especialmente importante devido a possíveis diferenças linguísticas entre o consumidor e a pessoa que fornece a assistência, ou mesmo à falta de habilidade do consumidor em utilizar meios digitais para apresentar reclamações que contenham terminologias jurídicas específicas.

Uma outra medida apontada na resolução é a adaptação dos procedimentos administrativos ou judiciais para garantir o pleno exercício dos direitos dos consumidores hipervulneráveis. Os processos tradicionais podem apresentar obstáculos para alguns desses

consumidores, tornando necessária uma certa flexibilidade na adaptação dos ritos das reclamações ou processos.

A resolução propõe a personalização dos procedimentos para atender às necessidades específicas dos consumidores hipervulneráveis, como ajustes nas datas das audiências ou na forma como as informações são apresentadas, a fim de garantir que esses consumidores tenham acesso à justiça e possam efetivamente exercer seus direitos.

A educação para o consumo é uma política significativa para garantir a proteção e a defesa adequada dos direitos e interesses dos consumidores, por isso a normativa também recomenda a implementação de ações educativas, de divulgação, informação e proteção diferenciada, especialmente para os consumidores hipervulneráveis.

No caso dos consumidores turistas, por exemplo, a disponibilidade de informações bilíngues sobre seus direitos como consumidores no Estado-parte é uma iniciativa para atingir esse objetivo no contexto regional. Por meio dessa ação procura-se padronizar as informações disponibilizadas e assim, evitar a discriminação linguística contra os consumidores em geral.

Com a análise da resolução e desta categorização verifica-se que a normativa buscou implantar ferramentas com o objetivo de auxiliar diferentes grupos de consumidores vulneráveis. Pautou-se em mecanismos para superar as atuais barreiras que inviabilizam o regular exercício do direito, bem como demais ações direcionadas para o mercado de consumo como um todo, do que propriamente ao atendimento do consumidor em suas reclamações.

Conforme se observa, algumas dessas medidas impactam diretamente as relações contratuais, tanto na prática forense quanto na rotina dos procedimentos no mercado. Contudo, a antecipação da adoção de medidas preventivas e de proteção aos consumidores hipervulneráveis pelos fornecedores e operadores do Direito, mais do que uma distinção, é expressão de respeito à dignidade da pessoa humana e um gesto de fraternidade.

Verifica-se que o objetivo de tal advento foi fomentar a adoção interna, de maneira gradual, a partir de peculiaridades existentes na sociedade moderna para garantir a efetivação da tutela por meio de práticas internacionais. A proteção aos consumidores hipervulneráveis é uma responsabilidade compartilhada e requer ações coordenadas de todos os envolvidos no mercado para garantir a justiça e a equidade nas relações de consumo.

Por fim, embora ainda não tenha sido totalmente incorporada pelos Estados-partes, a Resolução reflete um grande passo para a efetiva tutela dos consumidores mercosulinos, principalmente em se tratando dos turistas, listando um rol de medidas que os Estados devem adotar internamente para, por exemplo, adequar os seus procedimentos administrativos ou judiciais para o pleno exercício de direitos desses consumidores, implementando ações de educação, divulgação, informação e proteção diferenciada a eles.

3.5. O (DES)AMPARO DO CONSUMIDOR TURISTA

As relações de consumo internacionais vêm avançando continuamente, o que contribui fortemente com os países em desenvolvimento, no sentido de aumentar a geração de empregos e, por consequência, aumentar a renda da população.

É a partir de instrumentos internacionais, sejam eles no âmbito internacional ou regional, que os Estados foram impulsionados a criar seus regramentos próprios. E conforme Resta (2020, p. 13), sobre este ponto “o importante é que hoje se torna sempre mais concreta a tentativa de pensar o Direito como referência a *civitas maxima*, e não às pequenas pátrias dos Estados”.

Assim, vai além das fronteiras geográficas criadas pelo ser humano, tendo em vista que essas fronteiras podem criar um paradoxo de inclusão/exclusão, a partir do momento que inclui aqueles que estão sob sua pátria e excluem aqueles que estão fora.

Como já abordado nos capítulos anteriores, após a segunda metade do século XX, a sociedade coopera em âmbito mundial na busca de um sistema global e de outros sistemas regionais de proteção dos direitos humanos. Conforme Resta (2020, p. 18), a comunidade identitária é, portanto, o tecido social no aguardo do seu tempo e do seu lugar que, por conseguinte, paradoxalmente, vive sem tempo e sem lugar.

Embora isso seja uma valiosa iniciativa, o resultado é a criação de uma ampla legislação supranacional de proteção da pessoa humana, com os migrantes e os estrangeiros abarcados nestes documentos. As nações presenciam o nascimento de inúmeras constituições que possuem um amplo leque dos mais distintos tipos de garantias. Nesse sentido, afirma Resta (2008, p. 58):

o reconhecimento sanciona a validade de obrigações que impõem trocas avaliáveis, sejam estas o reconhecimento de um débito ou o reconhecimento de uma norma ou de uma autoridade e de seu poder validamente exercido. Com o reconhecimento se sanciona um conhecimento que existia e que, talvez, tivesse que ser reafirmado porque oscilante e inseguro; ou, diversamente, requer-se um consenso em relação a um conhecimento que corre risco de não o obter.

O paradoxo exterioriza-se a partir da não-normatividade constitucional, isto é, quanto mais normas são positivadas buscando englobar o rol de direitos fundamentais previstos nas Constituições, mais se demonstra a sua não-normatividade.²⁸

A proteção do consumidor turista é uma importante questão a ser considerada, uma vez que o turista pode ser considerado um consumidor que está em uma posição particularmente vulnerável, posto que está fora do seu ambiente habitual e pode não estar familiarizado com as leis e regulamentos locais. Além disso, o turista pode estar sujeito a práticas comerciais desleais, preços abusivos ou fraudes por parte dos fornecedores de serviços turísticos.

Cabe destaque a definição de Lima Marques (2004, p. 38), que denomina turista tanto aquele que se desloca do seu ambiente domiciliar para a realização de negócios, para execução de tarefas profissionais ou funcionais, quanto para qualquer objetivo pessoal, direcionado ao seu entretenimento ou lazer. Também sendo incluída nesta classificação aquele que esteja desenvolvendo atividades de natureza educacional, religiosa, cultural ou familiar.

Para proteger os direitos dos consumidores turistas, muitos países têm implementado medidas legislativas específicas que regulam a relação entre os consumidores turistas e os fornecedores de serviços turísticos. O Brasil, por exemplo, conta com a Lei nº 11.771/2008, conhecida como a Lei do Turismo, que prevê a proteção dos direitos dos turistas. Legislação específica essa que sempre deve ser analisada à luz da teoria do diálogo das fontes, tudo para que a proteção do consumidor turista seja eficiente.

A Lei do Turismo estabelece que os fornecedores de serviços turísticos devem fornecer informações claras e precisas sobre os serviços oferecidos, incluindo informações sobre preços, condições de pagamento e cancelamento, bem como as políticas de devolução e reembolso. A lei estabelece a obrigatoriedade de fornecer contrato por escrito com as informações necessárias para garantir a segurança e a satisfação do turista.

Caso ocorra alguma violação aos direitos do consumidor turista, a legislação brasileira permite a busca por reparação na esfera judicial. O turista pode fazer uso dos órgãos de proteção do consumidor, como o Procon, que atua na defesa dos direitos dos consumidores, e pode intermediar acordos com os fornecedores de serviços turísticos em casos de conflito. Além disso, é de se observar que existem iniciativas de resoluções

²⁸ Bobbio sobre o tema aborda que “o problema fundamental em relação aos direitos do homem, hoje, não é tanto o de justificá-los, mas o de protegê-los. Trata-se de um problema não filosófico, mas político” (Bobbio, 2004, p. 23).

alternativas de disputas, mas que devem ser encaradas com cuidado devido à vulnerabilidade agravada dos turistas.

Ainda ajuda na redução das diferenças regionais, melhorando a qualidade de vida de inúmeras localidades em razão da instauração de obras de infraestrutura, como transporte, saneamento, energia, entre outras. Isso demonstra o quão relevante é este fenômeno.

Em 1925, na Holanda, foi realizado o Congresso Internacional de Associações Oficiais de Tráfego Turístico em Haia²⁹. Após a Segunda Guerra Mundial foi instituída a União Internacional de Organizações Oficiais de Viagens (UIOOT), entidade internacional não governamental formada por representantes governamentais e associações privadas de turismo, com sede em Genebra, bem como estabelecidas a Comissão Europeia de Turismo e a Associação Mundial de Agências de Viagem.

Frente a importância do turismo, a Assembleia-Geral das Nações Unidas, em 1974, modificou a UIOOT para um órgão intergovernamental e, em 2003, passou a ser uma agência especializada com denominação de Organização Mundial do Turismo (UNWTO). Nesse aspecto, desenvolveram leis e normas para regulamentar as viagens nacionais e internacionais, não obstante da motivação e objetivos, por incentivo de convenções internacionais, com respeito as soberanias nacionais.

O turismo pode ser considerado um dos fatos sociais mais promissores, tendo em vista que se encontra diretamente relacionado à satisfação dos desejos lícitos dos indivíduos, que se multiplica em curto espaço de tempo na sociedade de consumo. Neste sentido, enquanto em determinado período os seres almejam realizar viagens turísticas para determinado local, logo surge um destino ainda mais exótico e interessante aos olhos da sociedade de consumo hodierna, tornando essa atividade extremamente requisitada pelos sujeitos.

Assim, o turismo, sendo um evento social, cultural e econômico, de acordo com a UNWTO permite o trânsito de pessoas em esfera interna do país onde residam, ou seja, turismo doméstico, ou para outros lugares, caracterizando o turismo internacional. Verifica-se que a discussão a ser superada não reside no desconhecimento dos problemas, tampouco na

²⁹ A contribuição do Turismo ao Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil foi de US\$ 152,5 bilhões (8,1%), o que evidencia o crescimento de 3,1% do PIB Turístico, uma das taxas mais elevadas na América do Sul. Ademais, o turismo originou 6,9 milhões de empregos, o que significa um percentual de 7,5% de todos os empregos gerados no Brasil. Disponível em: <https://www.wttc.org/economic-impact/countryanalysis/country-data/#undefined>. Acesso em: 10 jul. 2022.

sua positivação. Ao contrário, está na dupla dinâmica de invisibilidade e de paradoxalidade exclusiva. Resta (2020, p.11) ressalta sobre essa problemática que:

O direito fraterno, portanto, evidencia toda a determinação histórica do direito fechado na angústia dos confins estatais e coincide com o espaço de reflexão ligado ao tema dos Direitos Humanos, com uma consciência a mais: a de que a humanidade é, simplesmente, um lugar “comum”, e somente no seu interior pode-se pensar em reconhecimento e tutela. Em outras palavras: os Direitos Humanos são aqueles direitos que somente podem ser ameaçados pela própria humanidade, mas que não podem encontrar vigor, também aqui, senão graças à própria humanidade. Bastaria, para tanto, escavar na fenda profunda que corre entre duas diferentes expressões como “ser homem” e “ter humanidade”. Ser homem não garante que se possua aquele sentimento singular de humanidade. A linguagem, com as muitas sedimentações de sentido que apresenta, é um observatório infinito dos paradoxos com os quais convivemos. Leva seus rastros mesmo quando estes parecem pálidos e apagados: muitas vezes a “remoção” dos rastros deixa rastros ... A verdadeira mudança na “consciência” do pertencimento comum é devida, portanto, ao reconhecimento que altera cada consciência precedente e constitui mundos.

Como abordado no capítulo anterior, as normativas no bloco acerca da tutela do consumidor foram instauradas a partir da Declaração Presidencial de Direitos dos Consumidores no bloco, assinado pelos Estados-membros. E, neste mesmo panorama, o Acordo Interinstitucional de Entendimento entre os Órgãos de Defesa do Consumidor dos Estado-parte do MERCOSUL para a Defesa do Consumidor Visitante surgiu permitindo a brasileiros, argentinos, paraguaios e uruguaios o atendimento por órgãos de defesa do consumidor em qualquer um dos países do MERCOSUL quando estiverem em trânsito.

Os direitos ultrapassam fronteiras e nem sempre são contemplados por intermédio de políticas públicas internas dos Estados; assim, foram feitas mudanças na estrutura convencional do direito internacional.

No entanto, o MERCOSUL pode se referir a muitos outros exemplos de métodos de integração supranacional contemporâneos. Embora o processo de integração econômica do MERCOSUL se destine a beneficiar a região como um todo, ele não deve ser utilizado para reverter o progresso dos direitos humanos ou colocar em risco a qualidade de vida, saúde ou segurança dos brasileiros (Lima, 1999, p. 20).

Para que o Protocolo de Santa Maria sobre Jurisdição Internacional em Matéria de Relações de Consumo seja aprovado pelos Estados-partes, o Comitê Técnico da Reunião de Ministros da Justiça do MERCOSUL tem trabalhado intensamente na revisão do documento original.

A integração econômica regional parte da promoção do fluxo de bens e serviços sem restrições, bem assim abre a possibilidade de políticas fiscais nacionais gerar efeitos

significativos na outra economia. Esta será evidenciado basicamente em: as condições de concorrência e na localização de investimentos.

O efeito se manifesta principalmente quando existe algum tipo de tratamento discriminatório entre ativos nacional e importado, o que é proibido tanto por Organização Mundial do Comércio (OMC) como para tratados de integração, podendo aquela ser acionada para solicitar seu desmantelamento.

A localização dos investimentos nos processos de integração pode ser significativamente alterada por tributos porque afetam a rentabilidade de projetos após o pagamento de impostos. Os tributos que originam esses efeitos são aqueles que se aplicam aos rendimentos ou bens de ambos os indivíduos legais e físicos, mas também são considerados determinantes importantes da localização de investimentos em incentivos que podem ser encontrados no nacional ou provincial (Estado). Eles podem assumir a forma de subsídios ou isenções fiscais.

A ação desses instrumentos é distorcer o meio ambiente para os investimentos, perdendo força em determinantes socioeconômicos naturais. A significância desses efeitos também é alta para capital financeiro de curto prazo. A existência de benefícios fiscais que incentivam a entrada de capitais poderia exacerbar a volatilidade de tais fluxos e da economia. Este é um efeito que não está resumido à economia que aplica a referida política tributária, mas também para o parceiro, se o fluxo de capital recebe as flutuações do país que aplicou a medida através de canais comerciais.

Este ponto em particular abre a discussão sobre regulamentação dos fluxos de capital no nível regional. Na integração regional, o mercado expandido é de terras férteis para a aplicação de medidas fiscais para atrair investimentos; a livre circulação de mercadorias garante que uma determinada empresa, localizando-se em qualquer país, poderá vender para todo o mercado.

Inicialmente, o MERCOSUL tinha uma abordagem predominantemente comercial, sem visar a uma integração cultural entre as populações dos países membros. No entanto, essa lacuna foi reconhecida com a implementação de algumas políticas para facilitar a livre circulação de pessoas, estimulando assim o turismo entre os países do bloco.

Como marco, a primeira política em prol do turismo foi o estabelecimento da Reunião Especializada de Turismo, em 1991, realizada no âmbito do Grupo Mercado Comum (GMC). Objetivou-se como uma das funções propor ao GMC medidas que possibilitem uma coordenação das políticas turísticas dos respectivos Estados, permitindo a criação de ações conjuntas, além de políticas nacionais harmônicas com o bloco.

A discussão sobre a temática em prol de uma política intergovernamental para o turismo no Mercosul avançou significativamente com a decisão do Conselho do Mercado Comum (CMC) de 2003. Como ação prioritária, os Ministros do Turismo dos Estados-partes recomendaram a criação da Reunião de Ministros de Turismo do Mercosul, seguindo a referência da Decisão CMC 07/96 (referências), que estabeleceu a Reunião de Ministros do Interior ou autoridades de hierarquia equivalente

A partir desta decisão, foi recomendado que os temas relacionados ao turismo passassem a ser tratados pelos Ministérios do Turismo de cada Estado, seja diretamente pelos Ministros, seja por representante de hierarquia equivalente, de modo que a política do turismo passou a ser discutida pelos representantes especializados na área de cada Estado-parte.

Em 2006, o CMC aprovou, o denominado “Acordo para a Concessão de um Prazo de Noventa (90) Dias aos Turistas dos Estados-partes do MERCOSUL e Estados-associados” (referência). Referido acordo estabeleceu a possibilidade de permanência por até 90 dias em outro Estado-parte, com a opção simplificada de prorrogar essa estada por igual período, sem a necessidade de sair do país visitado, sendo um atrativo adicional para os consumidores do bloco.

Outro aspecto relevante a partir deste acordo foi a retirada da exigência do passaporte e visto³⁰, bastando apenas a apresentação de um documento de identificação pessoal ³¹ expedido pelos Estados-partes ou Associados do MERCOSUL (MERCOSUL/CMC/DEC. 46/15, art. 1º). Tal simplificação burocrática para viagens entre os países do bloco representou um avanço significativo para o fomento do turismo regional.

A Decisão CMC 53/08³² apresentou um aspecto relevante para os consumidores turistas, pois instituiu a isenção de impostos para determinadas categorias de produtos, independentemente de sua quantidade, como roupas e itens de uso pessoal, livros, folhetos e periódicos. A adoção dessa medida oferece mais um estímulo para que os turistas dos países do MERCOSUL optem por visitar outras nações do bloco, seja para fins de lazer, enriquecimento cultural ou realizar compras.

³⁰ MERCOSUL/CMC/DEC. 46/15. Acordo sobre Documentos de Viagem e de Retorno dos Estados-partes do Mercosul e Estados-associados, art. 1º, art. 3º e anexo I.

³¹ Com relação aos documentos oficiais exigidos em substituição ao visto e passaporte, na Argentina adota-se o Documento Nacional de Identidade, servindo tanto para nacionais quanto estrangeiros residentes no país. Para o Brasil é necessário apresentar o registro de identidade civil, isto é o documento de identidade, expedido pela unidade de Federação com validade nacional, ou a cédula de identidade, no caso de estrangeiros.

³² MERCOSUL/CMC/DEC. 53/08, anexo, artigo 9º, ponto 1, alíneas a e b, ponto 2 e 3.

Mais um marco normativo relevante ocorreu durante uma reunião realizada em junho de 2004 pelo Comitê Técnico 7³³, responsável pelas relações de consumo e direitos do consumidor, em que foi firmado o chamado "Acordo Interinstitucional de Entendimento entre os Órgãos de Defesa do Consumidor dos Estados-partes do Mercosul para a Defesa do Consumidor Visitante", como já referido.

O acordo tem como objetivo principal estabelecer mecanismos de cooperação entre a autoridade responsável pelo consumidor no Estado-parte de origem e a autoridade correspondente no Estado-parte visitado, com o propósito de resolver possíveis controvérsias envolvendo relações de consumo transfronteiriças. Assim, busca-se facilitar a proteção dos consumidores que adquirem produtos ou serviços enquanto estão em trânsito por outro Estado-parte do Mercosul. Com a utilização de meios administrativos de cooperação jurídica, busca-se garantir a efetivação dos direitos dos consumidores, já que a abertura de processos judiciais internacionais pode ser inviável em muitos casos, devido aos custos e às reparações envolvidas.

Para alcançar esses resultados, o acordo estabeleceu ações que devem ser implementadas por todos os Estados-partes envolvidos. A primeira é a disseminação da normativa, para que o maior número possível de pessoas conheça sua existência e utilidade. Inclui, assim, a divulgação dos direitos do consumidor relacionados à utilização deste acordo e o assessoramento dos consumidores quando da sua utilização efetiva. Do mesmo modo, as atividades de defesa do consumidor visam a divulgar informações sobre este mecanismo de solução de controvérsias, para que tanto os consumidores quanto os fornecedores tenham conhecimento sobre ele.

Estabeleceu-se, portanto, mecanismos de informação recíproca em relação ao curso das reclamações e análises conjuntas dos resultados do acordo. Para assegurar o cumprimento do tratado, as partes comprometeram-se a realizá-lo entre os órgãos locais de defesa do consumidor de seus respectivos países, nos Estado-parte em que aqueles existam, e a manter informadas as demais partes.

Posteriormente, foi criado o “Projeto Piloto de Atendimento ao Consumidor Visitante e Turista”³⁴ com a sua efetivação no ano de 2013. Para o seu efetivo funcionamento, foram indicadas as cidades que atuariam nessa cooperação. No Uruguai indicou-se

³³ Reunião do CT 7, n. XLIV, Ata 02, 2004.

³⁴ LXXII Reunião do CT 7, ata 04/12, anexo X.

Montevideo e Punta Del Este; já a Venezuela³⁵ nomeou Caracas e Estado Vargas; Argentina designou as cidades de Buenos Aires e Bariloche e o Brasil inicialmente apresentou São Paulo e Rio de Janeiro, e após incluiu Fortaleza, Porto Alegre, Natal e Curitiba.

Com a meta de tornar mais simplificada as ações do bloco, foi criado, pelos órgãos de defesa do consumidor e pela respectiva Autoridade Nacional, um formulário bilíngue para tornar mais clara o preenchimento das informações pelo consumidor. A padronização apresenta-se como um guia para que os usuários possam ter ciência e controle da relevância dessas informações para coletá-las em suas futuras relações de consumo. A adoção deste formulário padrão para a realização dessas reclamações transfronteiriças também garante a possibilidade de obter dados previamente organizados e comparáveis entre si. Facilita, por exemplo, posterior mensuração quanto ao tratamento dos dados para aprimorar a tutela do consumidor dentro do bloco, visto que permite realizar análises e estabelecer políticas públicas mais específicas e direcionadas.

Uma outra norma significativa na proteção dos consumidores turista ocorreu com a promulgação do “Acordo do Mercosul sobre Direito Aplicável em Matéria de Contratos Internacionais de Consumo”.³⁶ O texto trata de diferentes tipos de relações internacionais de consumo e estabelece regras para cada uma delas, sendo a regra geral que o direito aplicável será o escolhido pelas partes. O local de celebração de contratos que não sejam celebrados à distância seria delimitado onde o consumidor e o fornecedor se encontraram fisicamente para celebrar a relação jurídica. Portanto, segundo este acordo, o país visitado pelo consumidor turista é o local da celebração do contrato ou da transação³⁷.

A partir do exposto, verifica-se que o consumidor turista em nível global encontra desassistido, e, em nível do MERCOSUL – apesar de diversas tentativas de implantação de uma harmonização consumerista –, ainda não foi consolidada a sua proteção de forma plena.

Neste aspecto, o artigo 2º da Resolução nº 126/94 do Grupo Mercado Comum (MERCOSUL, 1994) dispõe que até que seja aprovado um regulamento comum para a defesa do consumidor, cada Estado-membro deve aplicar sua legislação e regulamentos técnicos pertinentes aos produtos e serviços comercializados em seu território. Embora com a entrada em vigor da classificação da condição do consumidor como hipervulnerável por meio da Resolução nº 11/21 do Grupo Mercado Comum (MERCOSUL, 2021), verifica-se que a

³⁵ Indicou porque na época ainda constar como Estado-parte do bloco.

³⁶ Referido texto legal fora aprovado pelo Conselho de Mercado Comum e publicado pela Decisão 36/17.

³⁷ No entanto, há limitações à liberdade das partes, indicando que o consumidor e o fornecedor podem escolher entre o direito do local da celebração, do cumprimento do contrato ou do domicílio do consumidor.

questão ainda possui pontos ainda não analisados. No âmbito do MERCOSUL, acaba sendo excludente.

No contexto do turismo, a diferença de idiomas entre o consumidor e o prestador de serviços pode representar uma dificuldade adicional na busca de informações e suporte. Para superar essa barreira linguística, é fundamental que as informações sejam apresentadas de forma clara e objetiva, com termos de fácil compreensão para o consumidor.

No caso dos consumidores turistas, a agilidade no atendimento é essencial, uma vez que eles geralmente permanecem por curtos períodos no país visitado e a resolução rápida de controvérsias pode reduzir a burocracia e o tempo dedicado a essas questões. Por isso, a existência de uma via administrativa para solucionar disputas pode ser bastante útil, evitando trâmites judiciais internacionais.

Como já abordado, a Resolução nº 11/21 do Grupo Mercado Comum (MERCOSUL, 2021) reconhece que a condição de turista internacional representa uma circunstância transitória que pode tornar o consumidor mais vulnerável nas suas relações de consumo no país visitado dentro do Mercosul. Mesmo quando a barreira linguística não existe, devido ao idioma comum, aspectos culturais podem dificultar a comunicação entre nacionais de diferentes países, reforçando a necessidade de proteção especial para esses consumidores.

A proteção internacional da pessoa humana é necessária, uma vez que nela se caracterizam a adoção de sucessivos e múltiplos instrumentos internacionais de proteção e sua operação concomitante, nos planos global e regional, ou seja, uma possibilidade de unificação para além dos limites fronteiriços, e que ela possui como marco primordial a Declaração Universal de Direitos Humanos.

Consequentemente, até que se possa ser firmado um verdadeiro e suficiente tratamento das relações de consumo em campo internacional, os litígios que decorrem delas serão resolvidos sempre baseados na legislação interna de cada país. Todavia, o consumidor internacional não tem a real dimensão do objeto contratado nem da desterritorialização das fronteiras, fato que exige um diálogo entre as normas de proteção ao consumidor e as com elas relacionadas.

Neste aspecto, o Direito Fraternal enxerga a necessidade de mudança no direito frente aos desafios que decorrem do avanço na técnica, o qual, ao mesmo tempo em que traz benefícios, reflete uma série de outros desafios (Vial, 2006, p. 126):

[...] a sociedade atual, a possibilidade de edificar paradoxos se dá através da técnica que, ao mesmo tempo em que os reduz, incrementa-os. Assim também opera o Direito Fraternal, pois se pode se estabelecer por meio da técnica, ao mesmo tempo encontra dificuldades para sua implementação, já que este propõe, no seu projeto, uma co-divisão e uma inclusão universais (Vial, 2006, p. 126).

Dessa forma, ao se deparar com os conflitos de consumo internacional, as normas de cada país embatem com dois tópicos indispensáveis para lidar com o litígio: a competência jurisdicional e a legislação aplicável, sendo estes os pontos-chaves de direito internacional privado que irão definir a defesa do consumidor no evento concreto.

A aposta, portanto, na fraternidade³⁸, por meio da integração transnacional entre os povos, que avança em dimensão e relevância acompanhando o crescimento das relações pessoais “plurilocalizadas”, se estrutura para lidar com as controvérsias delas inerentes.

Integrada assim, com a possibilidade do ser em comunhão com o vulnerável numa perspectiva formada a partir da alteridade e dever como dado fundamentalmente para a concretização dos direitos das pessoas em estado de vulnerabilidade. Assim, a análise da defesa do turista no MERCOSUL promove a compreensão de como cada país que integra esse bloco trata o Direito do Consumidor, especialmente no âmbito legislativo.

³⁸ Para Resta: “Enfim, trata-se de um modelo de Direito que abandona a fronteira fechada da cidadania e olha em direção à nova forma de cosmopolitismo que não é dos mercados, mas da universalidade dos Direitos Humanos que vai impondo ao egoísmo dos “lobos artificiais” ou dos poderes informais que à sua sombra governam e decidem.” (Resta, 2004, p. 15).

CONCLUSÃO

O consumo passou a ter proporções mundiais, não estando mais enquadrado apenas em limites territoriais. Nota-se que os Estados, de forma individual, desobrigaram-se da possibilidade da devida proteção àqueles que transpõem as fronteiras nacionais. Assim, o consumidor internacional depara-se com uma vulnerabilidade própria advinda do elemento estrangeiro.

Ao abordar o consumo internacional, verifica-se a necessidade de o tema ser recebido de acordo com a relevância de seus desdobramentos econômicos e sociais. Em razão da falta de diplomas internacionais com indicação de padrões mínimos de proteção, de uma legislação interna com estabelecimento de elementos de conexões oportunos e da atenção dos operadores do direito que garantam probabilidades interpretativas mais amplas, o consumidor nacional conta com poucas opções que lhe ocasionem uma maior defesa de seus interesses.

O turismo internacional vem se expandindo de forma constante e, simultaneamente, ampliando os conflitos entre fornecedores estrangeiros e consumidores, requerendo que o Direito Internacional Privado evolua, não se detendo apenas à disciplina dos contratos comerciais e de outros temas que, mesmo que sejam consideráveis, não devem subestimar tais questões.

Grande foi o progresso no sentido de surgimento e desenvolvimento de organizações internacionais, blocos econômicos e institutos que concorrem para a reunião dos esforços de muitos países para o desenvolvimento de propostas econômicas em conjunto e cooperação entre si. Não obstante a prosperidade alcançada, a efetiva proteção do consumidor turista na órbita internacional mantém um ideal a ser buscado por todos os que se dedicam ao estudo do tema.

O Acordo Interinstitucional de Entendimento feito entre os Órgãos de Defesa do Consumidor dos Estados-partes do MERCOSUL para a Defesa do Turista Visitante representa inovação e possibilita agregar as premissas fundamentais para a efetiva proteção do consumidor turista estrangeiro, de maneira simples e prática. É materializado em dois pilares fundamentais: informação e cooperação, com intuito de que o sujeito mais frágil não reprima as suas demandas, especialmente as de menor valor, devido à ausência de uma estrutura adequada.

Ao longo deste trabalho, verificou-se que, em razão da falta de diplomas internacionais com indicação de padrões mínimos de proteção, de uma legislação interna com

estabelecimento de elementos de conexões oportunos e da atenção dos operadores do direito que garantam probabilidades interpretativas mais amplas, o consumidor internacional conta com poucas opções que lhe assegure maior defesa de seus interesses.

Aponta-se como uma possível solução uma modernização do modelo jurídico com intuito fraterno, a partir da superação da visão nacionalista e do vigente padrão legislativo, para um sistema aberto a soluções adequadas e protetivas, na defesa do consumidor, sendo aplicadas de forma simultânea, de maneira a garantir sempre a máxima proteção de seus interesses, turista ou não.

Assim, a fraternidade apresenta-se como um caminho para consolidação dos Direitos Humanos, no caso deste estudo, pessoas vulnerabilizadas que se enquadram na situação de turista. Desta forma, embora vivamos numa sociedade da inclusão universal, ainda determinados segmentos da população seguem à margem da inclusão – disso reside o paradoxo da inclusão/exclusão e a necessidade de trabalhar esta temática.

Para que se construa uma análise coerente da sociedade, conclui-se que a harmonização protetiva se pauta no direito que efetivamente possa contribuir com a ruptura de fronteiras que impedem uma cidadania cosmopolita, assegurando, assim, a inclusão e a proteção desta nova modalidade de vulneráveis, relacionando assim os pressupostos da metateoria do Direito Fraterno com o tema das vulnerabilidades, em especial a situação dos consumidores turistas mercosulinos.

Compreender a interconexão entre o direito, a cidadania e as vulnerabilidades é fundamental para a efetiva proteção dos consumidores turistas no MERCOSUL. A metateoria do Direito Fraterno, que enfatiza a dimensão social e solidária do direito, pode ser um importante arcabouço teórico para alcançar esse objetivo.

Isso implica em uma abordagem mais ampla do direito, que não se limita à sua dimensão técnica, mas que inclui a dimensão ética e política. Essa perspectiva permitiria a construção de um sistema de proteção dos consumidores turistas que considere não apenas os aspectos jurídicos, mas também as questões sociais, econômicas e culturais que afetam essa categoria de vulneráveis.

Embora inicialmente a atenção inicial dada às políticas de turismo e defesa do consumidor no âmbito MERCOSUL fora limitada, houve uma busca conjunta de desenvolvimento dessas políticas públicas posteriormente. Prova desta busca de aprimoramento foi a aprovação das resoluções abordadas neste estudo, que, em suma, visam a facilitar a circulação de pessoas entre os Estados-membros, fomentar a circulação de capital e melhorar a captação de divisas, além de promover um maior diálogo cultural entre os povos

envolvidos, com redução considerável de eventual prejuízo econômico ou, principalmente, inviabilidade de exercício dos seus direitos.

É importante promover a cooperação entre os países do MERCOSUL, a fim de garantir a uniformidade das normas de proteção do consumidor, bem como a sua efetiva aplicação. Isso pode ser alcançado por meio da adoção de medidas de harmonização legislativa, de cooperação judicial e de intercâmbio de informações entre as autoridades competentes.

Em suma, a proteção dos consumidores turistas no MERCOSUL requer uma abordagem holística e interdisciplinar, que contemple não apenas os aspectos jurídicos, mas também os aspectos sociais, econômicos e culturais. Como se referiu, a metateoria do Direito Fraterno pode ser um importante referencial teórico para alcançar esse objetivo, desde que seja acompanhada de medidas concretas de harmonização legislativa e cooperação entre os países da região.

É importante que o Direito Internacional Privado esteja preparado para lidar com essas questões para garantir a proteção dos direitos dos consumidores turistas em todo o mundo, independentemente de sua nacionalidade, língua ou cultura.

A implementação de políticas públicas eficazes para proteger os direitos dos consumidores turistas também é fundamental para garantir a segurança e a confiança desses consumidores, permitindo que realizem transações comerciais em outros Estados do bloco com maior tranquilidade e segurança. O aprimoramento conjunto das políticas de turismo e defesa do consumidor é, portanto, uma importante medida para o desenvolvimento econômico e cultural dos países envolvidos no MERCOSUL.

Além disso, é fundamental que haja cooperação entre os Estados e as organizações internacionais para promover a harmonização das leis e das práticas de proteção ao consumidor e garantir um padrão mínimo de proteção em nível global.

Caberá, assim, ao Direito Internacional Privado, examinar as necessidades destas demandas, ampliando sua atuação além da disciplina dos contratos comerciais, para que o sistema normativo (inter)nacional possa acompanhar as transformações sociais para atender as peculiaridades de cada caso concreto.

REFERÊNCIAS

- ALEXYAlexy, R. **Teoria dos Direitos Fundamentais**. Tradução Virgílio Afonso da Silva. 2 ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2017.
- AMARAL JÚNIORAmaral Junior, Alberto do; VIEIRA, Luciane Klein. International Consumer Protection in Mercosur. In: LIMA MARQUESMarques, Claúdia Lima; WEIWei, Dan (Org.). **Consumer Law and Socioeconomic Development** National and International Dimensions. Cham: Springer, 2017. p. 91-102.:
- AUGÉAugé, Marc. **Não-lugares**: Introdução a uma Antropologia da Supermodernidade. 9 ed. Papirus Editora, 2019.
- BAPTISTABaptista, Luiz Olavo. **O MERCOSUL após o Protocolo de Ouro Preto**. Estudos avançados, v. 10, n. 27, p. 179-199, 1996.
- BAROCELLIBarocelli, Sergio Sebastián. La protección jurídica de los consumidores en el Mercosur. In: TOMILLO URBINATomillo Urbina, Jorge Luis; ÁLVAREZ RUBIOÁlvarez Rúbio, Julio (Ed.). **La protección jurídica de los consumidores en el espacio euroamericano**. Granada: Comares, 2014. p. 95-111; p. 98).
- BARZOTTOBarzotto, Luis Fernando Os direitos humanos como direitos subjetivos: da dogmática jurídica à ética. **Revista da Procuradoria Geral do Estado**, Porto Alegre, v. 28, n. 59, junho 2004. p. 137-175.
- BAUMANBauman, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Tradução de Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.
- BECKBeck, Ulrich. **O que é globalização?** Editora Paz & Terra, 1999.
- BEVILAQUABevilaqua, C. Princípios Elementares de Direito Internacional Privado. Rio de Janeiro: Histórica, 1988;
- BOBBIOBobbio, Norberto. **A Era dos Direitos**. Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- BONAVIDESBonavides, Paulo et al. **Curso de direito constitucional**. 34. ed. São Paulo: Malheiros, 2019.
- BOURDIEUBourdieu, Pierre. **O Poder Simbólico**. 13ª ed. Tradução de Fernando Tomaz. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2010.
- BRASIL Brasil Tribunal de Justiça. Superior (3. Turma). **ADI 2591**, Relator(a): CARLOS VELLOSO, Relator(a) p/ Acórdão: EROS GRAU, Tribunal Pleno, julgado em 07/06/2006). Disponível em:
- BRASIL Brasil Tribunal de Justiça. Superior (3. Turma). **AgInt no AREsp 1759394/SP**, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 22/06/2021, DJe 25/06/2021.
- BRASIL Brasil Tribunal de Justiça. Superior (3. Turma). **EAREsp 600.663/RS**, Rel. Ministra MARIA THEREZA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021.
- BRASIL Brasil Tribunal de Justiça. Superior (3. Turma). **REsp n. 586.316/MG**, relator Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 17/4/2007, DJe de 19/3/2009.

- BRASILBrasil. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11/10/2022.
- BRASILBrasil. **Decreto-Lei n. 4.657, de 04 de setembro de 1942**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del4657compilado.htm. Acesso em: 12/10/2022.
- BRASILBrasil. **Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 12/10/2022.
- CAMPELLOCampello, L. G. B.; LIMALima, R. D. (Org.). **Direitos Humanos e Meio Ambiente: os 17 objetivos de desenvolvimento sustentável da Agenda 2030**. 1 ed. São Paulo: Instituto de Desenvolvimento Humano Global (IDHG), 2020. p. 685
- CANÇADO TRINDADECançado Trindade, Antônio Augusto. **A Proteção Internacional dos Direitos Humanos: Fundamentos Jurídicos e Instrumentos Básicos**. 1.ed. São Paulo: Editora Saraiva, 1991.
- COMPARATOComparato, Fábio Konder. **A Afirmação Histórica dos Direitos Humanos**. 12.ed. São Paulo: Saraiva, 2019.
- DA SILVADa Silva, Ana Clara Suzart Lopes. **A Cooperação Jurídica Internacional no Mercosul: a importância da integração processual regional para a proteção dos consumidores turistas**. Editora Dialética, 2020.
- DA SILVADa Silva, Marcos Alves; SIQUINELSiquinel, Roberto. Contratos de crédito ao consumidor e o direito à informação pré-contratual na União Européia e no Mercosul – Comparativo com a norma consumerista brasileira. **Percurso**, v. 4, n. 23, p. 175-193, 2018.
- DA SILVADa Silva, Virgílio Afonso. **Direitos fundamentais**. Conteúdo essencial, restrições e eficácia. São Paulo: Malheiros, 2010,2 ed.
- DE SALLESDe Salles, Marcus Maurer; FERREIRAFerreira, Guilherme Augusto Guimarães; DIASDias, Maurício Luiz Borges Ramos. O Estatuto da Cidadania do Mercosul: os fundamentos jurídico-institucionais para a construção de uma cidadania regional. **Brazilian Journal of International Relations**, v. 10, n. 1, p. 55-74, 2021
- FÉLIXFelix, Y. S.; THOMETHome, M. T. Imunidade de jurisdição e a efetividade dos direitos humanos sociais. *Revista de direito brasileira*, v. 18, p. 173-190, 2017
- FULGÊNCIOFulgêncio, T. *Synthesis de Direito Internacional Privado*, Rio de Janeiro, 1937;
- GHERSIGhersí, C., Razones y fundamentos para la integración regional, in: **Mercosur - Perspectivas desde el derecho privado**, Ghersí (Coord.), 1993.
- GUERRA FILHOGuerra Filho, Willis Santiago. **Processo Constitucional e Direitos Fundamentais**. 7.ed. São Paulo: SRS Editora, 2017.
- HÄBERLEHaberle, Peter. **Estado Constitucional Cooperativo**. Tradução de Marcos Augusto Maliskae Elisete Antoniuk. Rio de Janeiro: Renovar, 2007.
- KLAUSNERKlausner, Eduardo Antônio. Jurisdição internacional em matéria de relações de consumo no MERCOSUL – Sugestões para a reedição do Protocolo de Santa Maria. **Revista de Direito do Consumidor**. n. 54. Abr./jun.2005.

LAFERLafer, Celso. **A reconstrução dos direitos humanos: um diálogo com o pensamento de Hannah Arendt.** São Paulo: Companhia das Letras, 2001.

LAFERLafer, Celso. **Hannah Arendt: pensamento, persuasão e poder.** 3. ed. rev. e aum. São Paulo: Paz & Terra, 2018.

LIPOVETSKYLipovetski, G. **A Felicidade Paradoxal.** Ensaio sobre a Sociedade de Hiperconsumo. Trad. Maria Lucia Machado. São Paulo, 2007. p. 23.

LUHMANNLuhmann, N. O conceito de sociedade. In: NEVESNeves, C. B. ; SAMIOSSamios, E. M. B.(Org.). **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas.** Porto Alegre: Ed. UFRGS, 1997

LUHMANNLuhmann, Niklas. **La Sociedad de la sociedad.** México: Editorial Herder, colaboração Universidad Iberoamericana, 2007.

LUHMANNLuhmann, NIKLASNiklas. **O direito da sociedade.** Tradução Saulo Krieger. São Paulo: Martins Fontes, 2016.

MARIANOMariano, Karina L. Pasquariello; MENEZESMenezes, Roberto Goulart. **Três décadas do Mercosul: institucionalidade, capacidade estatal e baixa intensidade da integração.** Lua Nova, São Paulo, n. 112, p. 147-179, 2021

MARQUESMarques, Claudia Lima; MIRAGEMMiragem, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis.** São Paulo. Editora Revista dos Tribunais, 2012.

MARQUESMarques, Claudia Lima; VIEIRA, Luciane Klein; BAROCELLI, Sergio Sebastián (org.). **Los 30 años del Mercosur: avances, retrocesos y desafíos en matéria de protección al consumidor.** Buenos Aires: IJ Editores, 2021.

MARQUESMarques, Claudia Lima. A insuficiente proteção do consumidor nas normas de Direito Internacional Privado – da Necessidade de uma Convenção Interamericana (CIDIP) sobre a lei aplicável a alguns contratos e relações de consumo. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, 2001.

MARQUESMarques, Claudia Lima. Lei mais favorável ao consumidor e o Acordo do MERCOSUL sobre direito aplicável em matéria de contratos internacionais de consumo de 2017. **Revista De Direito Do Consumidor**, v. 121, p. 419-458, 2019

MARQUESMarques, Claudia Lima. **Proposta Brasileira de Convenção sobre Cooperação em respeito da Proteção dos Turistas e Visitantes Estrangeiros na Conferência de Haia de Direito Internacional Privado:** por uma Rede de Cooperação Global para proteger turistas estrangeiros. Disponível em: <http://asadip.files.wordpress>. Acesso em: 10 jul. 2022.

MARQUES, Cláudia Lima. A insuficiente proteção do consumidor nas normas de Direito Internacional Privado: da necessidade de uma Convenção Interamericana(CIDIP) sobre a lei aplicável a alguns contratos e relações de consumo. In: CONFERÊNCIA ESPECIALIZADA INTERAMERICANA DE DIREITO INTERNACIONAL PRIVADO, 7., 2001, Washington. Anais [...] Rio de Janeiro: CJI/OEA, 2001. Disponível em: http://oas.org/dil/esp/CIDIPVII_home_temas_cidip-vii_proteccionalconsumidor_leyaplicable_apoyo_propuestabrasil_ port.pdf. Acesso em: 18.março.2023.

MARQUES. A Proteção do consumidor de produtos e serviços estrangeiros no Brasil: primeiras observações sobre contratos à distância no comércio eletrônico. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 41, p. 39-80, jan./mar. 2002.

MARTINI, Sandra Regina. Metateoria do Direito Fraternal e Direito do Consumidor: limites e possibilidades do conceito de fraternidade. São Paulo, *Revista de Direito do Consumidor*, v. 113, p. 271-295, Set./Out., 2017.

MAZZUOLI Mazzuoli, Valerio de Oliveira. **Direito internacional privado: curso elementar**. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

MERCOSUL. **Plano Estratégico de Ação Social (PEAS)**. 2012. Disponível em: <https://www.mercosur.int/pt-br/temas/assuntos-sociais/>. Acesso em: 4 jun. 2022.

MERCOSUL. **Protocolo de Assunção sobre Compromisso com a Promoção e Proteção dos Direitos Humanos do Mercosul**. 2005. Disponível em: <https://www.mercosur.int/pt-br/documentos-e-normativa/tratados/>. Acesso em: 13 jun 2022.

MERCOSUL. **Protocolo de Ouro Preto – Protocolo Adicional ao Tratado de Assunção sobre a Estrutura Institucional do Mercosul**. 1994. Disponível em: <https://www.mercosur.int/pt-br/documentos-e-normativa/tratados/>. Acesso em: 13 jun. 2022.

MERCOSUL. **Protocolo de Ushuaia sobre Compromisso Democrático no Mercosul, Bolívia e Chile**. 1998. Disponível em: <https://www.mercosur.int/pt-br/documentos-e-normativa/tratados/>. Acesso em: 13 jun. 2022.

MERCOSUL. **Tratado de Assunção**. 1991. Disponível em: <https://www.mercosur.int/pt-br/documentos-e-normativa/tratados/>. Acesso em: 23 jun. 2022.

MERCOSUL. MERCOSUL/CMC/DEC N°10/96. **Protocolo de Santa Maria Sobre Jurisdição Internacional em Matéria de Relações de Consumo**. 1996. Disponível em: <http://www.sice.oas.org/trade/mrcsrs/decisions/dec1096p.asp> Acesso em: 18.março.2023.

MERCOSUL. MERCOSUR/CT N° 7/ ACTA N° 02/04. **Anexo IV: Acuerdo Interinstitucional de Entendimiento entre los Organismos de Defensa del consumidor de los Estados Partes del MERCOSUR para la defensa del Consumidor Visitante**. 2004. Disponível em <https://legado.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/Anexos/mercosul-1/mercosul>. Acesso em: 18.março.2023.

MEZZAROBAMEzzaroba, Orides; MONTMONTeiroEIRO, Cláudia Servilha. **Manual de metodologia da pesquisa de direito**. 8.ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

MIRAGEMMiragem, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: RT, 8 ed., 2019.

NEVESNeves, Marcelo. (Não) Solucionando problemas constitucionais: transconstitucionalismo além de colisões. *Revista Lua Nova*, São Paulo, v. 93, p. 201-232, set./dez. 2014.

NORDMEIERNordmeier, C. Direito internacional privado: implicações em viagens aéreas internacionais e a situação jurídica dos passageiros. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, 2010. v. 73. p. 207-223.

NUNES Nunes, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. Editora Saraiva, 2018.

OCTAVIO Octavio, R. **Direito Internacional Privado-Parte Geral**. Rio de Janeiro, 1942

- PIOVESAN Piovesan, Flávia. *Direitos Humanos e o Direito Constitucional Internacional*. 18.ed. São Paulo: Saraiva, 2018.
- RESTA, Eligio. **Diritto vivente**. Bari: Laterza, 2008.
- RESTA, Eligio. *O direito fraterno*. 2. ed. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020.
- ROCASOLANO, Maria Mendez; SILVEIRA Silveira, Vladmir Oliveira da. **Direitos Humanos: Conceitos, Significados e Funções**. São Paulo: Editora Saraiva, 2010.
- SANTANA, H. Globalização econômica e proteção do consumidor: o mundo entre crises e transformações. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo. 2015. p. 135-151.
- SANTOS, Rafael. Entre a hipossuficiência e a hipoeffiência: a resolução de conflitos entre leis consumeristas no Mercosul. **Revista de Direito Internacional e Globalização Econômica**, v. 8, n. 8, p. 95-118, 2021
- Silveira, Vladmir Oliveira; CONTIPELLI Contipelli, Ernani. *Direitos Humanos Econômicos na perspectiva da Solidariedade: desenvolvimento integral*. **XVI Encontro Nacional CONPEDI**, 2008.
- Sousa Santos, Boaventura de. Por uma concepção multicultural de direitos humanos. São Paulo: **Revista Lua Nova**. Vol. 39, 1997.
- SOUZA SANTOS Sousa Santos, Boaventura. **Se Deus fosse um ativista de Direitos Humanos**. Cortez Editora, 2013.
- STRENGER Strenger, I. *Direito Internacional Privado*. 3.ed. ampl. São Paulo, 1996. p. 30-32.
- SZAFIR Szafir, Dora et al. **Los 30 años del MERCOSUR: avances, retrocesos y desafíos en materia de protección al consumidor**. Compilação de Cláudia Lima Marques, Luciane Klein Vieira e Sergio Sebastián Barocelli. 1a ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: IJ Editores, 2021. 1 recurso eletrônico (EPUB). Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/231845>. Acesso em: 21 dez 2022.
- TARTUCE Tartuce, Flávio; NEVES Neves, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. São Paulo: Método, 9 ed, 2020.
- TORRADO Torrado, Jesus Lima. Problema fundamental da migração. In: AGUILERA URQUIZA, A. H. (Org.) *Fronteira dos Direitos Humanos – Direitos Humanos nas fronteiras*. Campo Grande: Ed. UFMS. 2016.
- VERGARA Vergara, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: 1998.
- VIAL Vial, Sandra Regina Martini. Direito fraterno na sociedade cosmopolita. **RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos**, Bauru, v. 1, n. 46, p. 119-134, jul./dez. 2006.
- VIEIRA Vieira, Luciane Klein. El Proyecto de Acuerdo del Mercosur sobre Derecho Aplicable en Materia de Contratos Internacionales de Consumo. **Revista de Direito do Consumidor**. n. 99. mai./jun. 2015.
- VOLKMER Volkmer, Antonio Carlos. **Pluralismo Jurídico – Fundamentos de uma nova cultura do direito**. SP: Ed. Alfa Ômega, 2001.
- ZANETTI Zanetti, Andrea Cristina et al. **Responsabilidade civil nas relações de consumo – série gvlaw**. Editora Saraiva, 2017.