

O DEVER FUNDAMENTAL DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE CONSUMERISTA SAUDÁVEL E O INCENTIVO À CRIAÇÃO, PELOS FORNECEDORES, DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE GESTÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO

FUNDAMENTAL DUTY OF CONSUMER HEALTH ENVIRONMENT AND THE STIMULUS TO CREATION, BY SUPPLIERS, OF ALTERNATIVE MECHANISMS OF CONSUMER CONFLICTS MENAGEMENT

CARLOS HENRIQUE BEZERRA LEITE

Doutor e Mestre em Direito (PUC-SP). Professor de Direitos Humanos Sociais Metaindividuais da FDV. Ex-Professor Associado do Departamento de Direito da UFES. Coordenador do "GPAJ-Grupo de Pesquisa Acesso à Justiça na Perspectiva dos Direitos Humanos" do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* (Mestrado e Doutorado) da FDV. Titular da Cadeira 44 da Academia Brasileira de Direito do Trabalho. Ex-Procurador Regional do Ministério Público do Trabalho. Desembargador do Trabalho do TRT da 17.^a Região/ES.

RICARDO GORETTI SANTOS

Doutorando e Mestre pelo programa de Pós-Graduação *stricto sensu* em Direitos e Garantias Fundamentais da Faculdade de Direito de Vitória (FDV). Especialista em Direitos e Garantias Fundamentais (FDV) e em Resolução Alternativa de Conflitos, com ênfase em mediação (Universidade de Buenos Aires-Argentina). Professor de Resolução Alternativa de Conflitos da Graduação e Especialização em Direito da FDV. Coordenador do Curso de Graduação em Direito FDV. Membro do Grupo de Pesquisa "Acesso à Justiça na Perspectiva dos Direitos Humanos", vinculado à FDV. Consultor de órgãos públicos em projetos de negociação, conciliação e mediação. Advogado.

Recebido em: 09.01.2015

Pareceres em: 10.03.2015 e 11.03.2015

ÁREA DO DIREITO: Consumidor

RESUMO: Busca analisar se a ausência de criação de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo, pelo fornecedor, pode implicar violação ao dever fundamental de proteção ao meio ambiente consumerista saudável e quais sanções jurídicas podem ser impostas visando à efetivação da Política Nacional das Relações de Consumo. Defende que o incentivo à criação, pelos fornecedores, de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo (art. 4.^º, V, do CDC) é um dever fundamental oponível

ABSTRACT: The research considers whether the absence of creating alternative mechanisms for the resolving of conflicts in the area of consumption, by the supplier may imply violation of the fundamental obligation of protection in a healthy consumer environment and what legal sanctions may be imposed for the realization of the National Policy on Consumer Relations. Advocates encourage the establishment, by the suppliers, of alternative mechanisms for resolving conflicts of consumption

BEZERRA LEITE, Carlos Henrique; SANTOS, Ricardo Goretti. O dever fundamental de proteção ao meio ambiente consumerista saudável e o incentivo à criação, pelos fornecedores, de mecanismos alternativos de gestão de conflitos de consumo. *Revista de Direito do Consumidor*. vol. 98. ano 24. p. 223-242. São Paulo: Ed. RT, mar.-abr. 2015.

a particulares. Um dever cuja inobservância acarreta na violação ao direito fundamental de proteção ao meio ambiente consumerista saudável, não passível de aplicação de sanções negativas na hipótese de descumprimento (em razão da caráter voluntário das práticas alternativas à jurisdição), mas que poderia ensejar a aplicação de sanções positivas (ou premiações) em benefício do fornecedor, quando observado.

PALAVRAS-CHAVE: Acesso à justiça – Métodos alternativos de solução de conflitos de consumo – Desjudicialização – Deveres fundamentais – Meio ambiente consumerista.

(article 4, V, of the CDC) as a binding fundamental duty. This duty whose non-observance entails violation of the fundamental right of protection in a healthy consumer environment, not susceptible to negative sanctions in the event of non-compliance (due to the voluntary character of the alternative practices to jurisdiction), but which could lead to positive sanctions (or rewards) for the benefit of the supplier, when observed.

KEYWORDS: Access to justice – Alternative methods of resolving consumption conflicts – Reduced judicial involvement – Fundamental obligations – Consumer environment.

SUMÁRIO: 1. Introdução – 2. O acesso à justiça na perspectiva da política nacional das relações de consumo e o dever fundamental de proteção ao meio ambiente consumerista saudável – 3. Políticas de difusão dos métodos alternativos de gestão de conflitos de consumo – 4. A tensão entre o dever fundamental de incentivar e a típica voluntariedade dos métodos alternativos que se pretende difundir – 5. Conclusão – 6. Referências.

1. INTRODUÇÃO

O presente estudo tem sua relevância prática e atualidade justificadas em função de três elementos essenciais, que conferem impulso à realização de uma pesquisa sobre o dever fundamental de proteção ao meio ambiente consumerista saudável e o incentivo à criação, pelos fornecedores, de mecanismos alternativos de gestão de conflitos de consumo.

O primeiro deles consiste na importância da realização de estudos que contribuam para o amadurecimento das reflexões hoje absolutamente necessárias, sobre a potencial contribuição que os métodos alternativos de gestão de conflitos podem prestar como instrumentos extrajudiciais de facilitação do direito fundamental de acesso à justiça no Brasil. Por métodos alternativos, compreende-se o conjunto de vias alternativas ao processo judicial que possam ser empregadas para efeito de prevenção e resolução de conflitos, tais como a arbitragem, a negociação, a conciliação e a mediação.

O segundo elemento reside na carência de investigações científicas dedicadas à análise crítica sobre o uso ampliado dos referidos métodos alternativos na prevenção e solução conflitos derivados das relações jurídicas firmadas entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços.

O terceiro e último elemento é representado pela inexistência (ao menos pelo que se tem notícia) de estudos que considerem conteúdo disposto no inc. V do art.

6. REFERÊNCIAS

- BARBOSA, Lívia. *Sociedade de consumo*. 2. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2008.
- BAUMAN, Zygmunt. *Capitalismo parasitário*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2010.
- _____. *Tempos líquidos*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2007.
- _____. *Vida para o consumo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2008.
- _____. *44 cartas do mundo líquido moderno*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2011.
- BEZERRA LEITE, Carlos Henrique. *Direitos humanos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.
- BOBBIO, Norberto. *Da estrutura à função*. Barueri: Manole, 2007.
- BRITTO, Igor Rodrigues. SANTOS, Ricardo Goretti. O papel do Procon na defesa qualificada dos interesses dos consumidores: o acesso à justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo. *Revista Eletrônica de Direito Processual*. vol. 4. ano 3. p. 264-289. Rio de Janeiro, jun.-dez., 2009. Disponível em: [www.redp.com.br]. Acesso em: 17.10.2013.
- CAPPELETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Porto Alegre: Fabris, 1988.
- FIORILLO, Celso Antonio Pacheco. *Curso de direito ambiental brasileiro*. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.
- GONÇALVES, Luísa Cortat Simonetti; FABRIZ, Daurý César. Dever fundamental: a construção de um conceito. In: MARCO, Crísthian Magnus de; PEZZELLA, Maria Cristina Cereser; STEINMETZ, Wilson (orgs.). *Teoria geral e mecanismos de efetividade no Brasil e na Espanha*. Joaçaba: Editora Unoesc, 2013. Série Direitos Fundamentais Civis, t. I.
- KELSEN, Hans. *Teoria pura do direito*. São Paulo: Martins Fontes, 1996.
- LEITE, Carlos Henrique Bezerra. *Direitos humanos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.
- MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais*. 2. ed. Porto Alegre: Síntese, 2001.
- MORIN, Edgar. *Introdução ao pensamento complexo*. Porto Alegre: Editora Sulina, 2009.
- NABAIS, José Casalta. A face oculta dos direitos fundamentais: os deveres e os custos dos direitos. Disponível em: [www.egov.ufsc.br]. Acesso em: 01.06.2014.
- PEDRA, Adriano San'Ana. A importância dos deveres humanos na efetivação dos direitos. In: ALEXY, Robert, et al (orgs.). *Níveis de efetivação dos direitos fundamentais civis e sociais: um diálogo Brasil e Alemanha*. Joaçaba: Editora Unoesc, 2013.
- SALGADO, Gisele Mascarelli. *A sanção na teoria do direito de Norberto Bobbio*. Tese de Doutorado em Filosofia do Direito, São Paulo, PUC, 2008. Disponível em: [www.dominiopublico.mec.gov.br]. Acesso em 05.11.2014.
- SANTOS, Boaventura de Sousa. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2005.
- _____. O estado e o direito na transição pós-moderna: para um novo senso comum. *Revista Crítica de Ciências Sociais*. Coimbra: Faculdade de Economia da Universi-

dade de Coimbra e Centro de Estudos Sociais. n. 30. p. 16. 1990. Disponível em: [www.boaventuradesousasantos.pt]. Acesso em: 14.03.2011.

SCHIMMIT, Cristiano Heineck. *Consumidores hipervulneráveis: a proteção do idoso no mercado de consumo*. São Paulo: Atlas, 2014.

SENACON. *Atlas Ibero-americano de proteção ao consumidor*. Brasília: Ministério da Justiça, 2013.

SILVA, José Afonso da. *Direito ambiental constitucional*. 10. ed. São Paulo: Malheiros, 2013. SIRVINSKAS, Luís Paulo. *Manual de direito ambiental*. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2013. TAYLOR, Charles. *Argumentos filosóficos*. São Paulo: Loyola, 2000.

_____. *As fontes do self: a construção da identidade moderna*. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2011.

VERÍSSIMO, Marcos Paulo. *A arbitragem de consumo na Espanha*. Disponível em: [www.egov.ufsc.br]. Acesso em: 14.11.2014.

PESQUISAS DO EDITORIAL

Veja também Doutrina

- Arbitragem e os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, de Evandro Zuliani – *RArb* 11/7-58, *Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor* 6/987-1047 (DTR\2006\583);
- Conciliação aplicada ao superendividamento: estudos de casos, de Káren Rick Danilevicz Bertocello e Clarissa Costa de Lima – *RDC* 71/106 (DTR\2009\395);
- Interpretando o Código de Defesa do Consumidor – Algumas notas, de Eros Roberto Grau – *RDC* 5/183, *Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor* 1/161 (DTR\1993\18); e
- Política nacional das relações de consumo e o Código de Defesa do Consumidor, de Cristiane Derani – *RDC* 29/29-39, *Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor* 1/1359-1372 (DTR\1999\624).