



## Resenha do artigo intitulado “Política nacional de defesa do consumidor: apontamentos necessários entre as bases de proteção e os mecanismos de resolução de conflito”<sup>1</sup>

Review of the article “National consumer protection policy: the necessary commentaries between the protection bases and the conflict resolution mechanisms”

 ARK: 44123/multi.v5i9.1083

Recebido: 28/11/2023 | Aceito: 04/04/2024 | Publicado on-line: 04/04/2024

Selton Lucas Barbosa Gonçalves<sup>2</sup>

 <https://orcid.org/0009-0006-9555-0487>

 <http://lattes.cnpq.br/0793008238017336>

UniProcessus – Centro Universitário Processus, DF, Brasil

E-mail: [seltonprocessus@hotmail.com](mailto:seltonprocessus@hotmail.com)

### Resumo

Esta é uma resenha do artigo nomeado “Política Nacional de Defesa do Consumidor: Apontamentos Necessários Entre as Bases de Proteção e os Mecanismos de Resolução de Conflito”. Este artigo é de autoria de: Diógenes Faria de Carvalho; Felipe Magalhães Bambirra; Vitor Hugo do Amaral Ferreira. O artigo aqui resenhado foi publicado no periódico “Revista de Direito do Consumidor”, no Vol. 128, ano 29, p. 17-53, mar.-abr., 2020.

**Palavras-chave:** Resenha. Direito. Consumidor. Conflitos. Extrajudicial.

### Abstract

*This is a review of the article entitled “National Consumer Protection Policy: Necessary Notes Between the Bases of Protection and Conflict Resolution Mechanisms”. This article was authored by: Diógenes Faria de Carvalho; Felipe Magalhães Bambirra; Vitor Hugo do Amaral Ferreira. The article reviewed here was published in the magazine “Revista de Direito do Consumidor”, in Vol. 128, year 29, page. 17-53, March-April, 2020.*

**Keywords:** Review. Rights. Consumer. Conflicts. Extrajudicial.

### Resenha

Esta é uma resenha do artigo nomeado “Política Nacional de Defesa do Consumidor: Apontamentos Necessários Entre as Bases de Proteção e os Mecanismos de Resolução de Conflito”. Este artigo é de autoria de: Diógenes Faria de Carvalho; Felipe Magalhães Bambirra; Vitor Hugo do Amaral Ferreira. O artigo aqui

<sup>1</sup> Resenha de aproveitamento da disciplina TC (Trabalho de Curso), do curso *Bacharelado em Direito*, do Centro Universitário Processus – UniProcessus, sob a orientação dos professores Jonas Rodrigo Gonçalves e Danilo da Costa. A revisão linguística foi realizada por Maria da Glória Lima Barbosa.

<sup>2</sup> Graduando em Direito pelo Centro Universitário Processus – UniProcessus.

resenhado foi publicado no “Revista de Direito do Consumidor”, no Vol. 128, ano 29, p. 17-53, mar.-abr., 2020.

Quanto aos autores deste artigo, descobramos um pouco acerca do currículo de cada um deles. Muito do que compõe a formação ou a experiência de um autor contribui para o entendimento da temática dos temas aos quais se propõe a escrever. Aprendamos, portanto, um pouco sobre cada um dos autores do artigo resenhado.

O primeiro autor deste artigo é Diógenes Faria de Carvalho. Pós-doutor em direito do consumidor pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS); Mestrado em Direito Econômico pela Universidade de Franca - SP (UNIFRAN). Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1343555133238442>.

O segundo autor deste artigo é Felipe Magalhães Bambirra. Mestre e Doutor em Direito na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e Pós-Doutor pela Universidade Federal de Goiás - Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar de Direitos Humanos (PPGIDH). É juiz no Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0064634788351504>.

O terceiro autor deste artigo é Vitor Hugo do Amaral Ferreira. Doutor em Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Linha de Pesquisa Fundamentos Dogmáticos da Experiência Jurídica, ênfase em Direito do Consumidor e Concorrencial. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8858291691911026>.

Este artigo resenhado é dividido nos seguintes capítulos: resumo, palavras-chave, *abstract*, *keywords*, introdução, 1. Base Conceitual de Políticas Públicas, 2. Antecedentes e a Construção da Política Nacional, 3. Política Pública Brasileira para Defesa do Consumidor, 4. Marcos Normativos Internacionais para a Construção de Mecanismos Extrajudiciais de Solução de Conflitos entre Empresas e Consumidor, 4.1 Comercial Global: Necessidade de Regulação da Relação entre Empresas e Direitos Humanos, 4.2 Direitos Humanos e Empresas: construção histórica dos marcos normativos internacionais, 4.2.1. O Compacto Global (1999), 4.2.2. Normas sobre responsabilidade de corporações transnacionais e outros negócios em referência aos direitos humanos (2003), 4.3. O marco regulatório internacional contemporâneo sobre empresas e direitos humanos: os Princípios-Guia para empresas e direitos humanos, em 2011, 4.3.1. Aspectos gerais, 4.3.2. Obrigações e autorresponsabilidade da empresa quanto aos direitos do consumidor conforme os Princípios-Guia, 4.3.3. Organização dos mecanismos extrajudiciais de reparação e solução de disputas, 4.3.4. Breves conclusões, referências.

No resumo do artigo, os Autores apresentam que diante dos desafios enfrentados ao longo do tempo no contexto nacional relacionados à defesa do consumidor, e considerando que, no que diz respeito às políticas públicas, a identificação de problemas e a determinação de como resolvê-los são responsabilidades do Estado, observa-se que o Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990) surge como a primeira iniciativa pública de proteção ao consumidor no Brasil. Além disso, esse conjunto específico de regulamentações visa a garantir o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e a estabelecer a boa-fé como um princípio fundamental nas relações de consumo. Portanto, entende-se que a proteção do consumidor está intrinsecamente ligada ao cumprimento das exigências do Estado constitucional, que busca assegurar os princípios da dignidade humana e do devido processo legal. Após analisar a atuação legislativa do Estado no âmbito nacional, examinamos os referenciais normativos internacionais para a construção de mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos entre empresas e consumidores. Nessa perspectiva, considerando que a proteção do consumidor é um direito humano,

este estudo procura estabelecer as bases para a implementação eficaz das políticas públicas destinadas a garantir esse direito. Isso se baseia em uma análise da regulamentação internacional relacionada à proteção do consumidor e na promoção de novas práticas para a resolução de disputas oriundas das relações de consumo.

O tema deste artigo é “Política Nacional de Defesa do Consumidor”. Foi discutido o seguinte problema “Apontamentos Necessários entre as Bases de Proteção e os Mecanismos de Resolução de Conflito”. O artigo partiu da seguinte hipótese “Formas eficazes de solução de conflitos extrajudiciais relacionados ao Direito do Consumidor e como o Estado promove as políticas públicas relacionadas ao tema”.

Neste artigo, o objetivo geral foi “destacar a importância do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990) como primeira política pública de proteção ao consumidor no Brasil, além de ressaltar a análise da legislação nacional e dos marcos normativos internacionais para criar mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos entre empresas e consumidores, enfatizando a proteção do consumidor como tematização dos direitos humanos”. Os objetivos específicos foram: “Destacar a importância do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, bem como da promoção da boa-fé nas relações de consumo”; “Demonstrar a concepção de proteção ao consumidor como um Direito Humano”.

A temática da pesquisa contou com a seguinte justificativa: “A temática da pesquisa aborda questões relativas a princípios legais e direitos fundamentais, como a boa-fé e a dignidade humana. Ademais, a pesquisa explora a interconexão entre a legislação nacional e os acordos internacionais, com o objetivo de aperfeiçoar políticas públicas voltadas para a proteção dos consumidores. Também se enfoca a relevância dos mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos como meio de promover um ambiente empresarial mais confiável”.

A metodologia empregada na elaboração da pesquisa analisada neste artigo baseou-se “na análise e integração de referências e artigos presentes no sistema jurídico brasileiro, considerando sua relação com os Direitos Humanos e o Direito do Consumidor, tendo como foco a discussão realizada em Brasília, no Ministério da Justiça, que teve o propósito de avaliar a eficácia das Políticas Públicas na proteção do consumidor no Brasil, através da aplicação dos princípios dos Direitos Humanos nas relações entre entidades privadas, envolvendo, também, a compreensão do direito do consumidor como um direito humano, com caráter aspectos individual, coletivo e difuso, reconhecidos por meio do conceito alemão de *Drittwirkung*, que no Brasil é denominado como “efeito horizontal dos direitos humanos””.

No tópico 1, os autores, de maneira relevante, adotam a teoria da atividade como base para a formulação de políticas públicas em certas passagens, sendo consideradas prescritivas e analíticas. O texto foca nas atividades normativas, reguladoras e de fomento do Estado, independentemente das normas que as orientam ou dos atos que as concretizam. Para mais, o conceito de políticas públicas é destacado como multidisciplinar e independente, indo além do Direito e tocando nas ciências política, social, econômica e jurídica.

Conforme a didática do texto, os propósitos da atuação estatal são cruciais para a definição do conceito de políticas públicas, incluindo a execução e o cumprimento de funções públicas, com base nos princípios da dignidade da pessoa humana e da supremacia do interesse público. O processo de seleção de prioridades entre as necessidades da sociedade é essencial e deve ser racionalizado sob o prisma da legalidade administrativa. Os autores, com eficácia, descrevem políticas públicas como a coordenação dos recursos à disposição do Estado, harmonizando atividades

estatais e privadas para alcançar objetivos socialmente relevantes e politicamente determinados (BARCELLOS, 2008, p. 112).

À vista disso, afirmam os autores, de forma evidente, que a perspectiva da gestão das necessidades sociais pode ser alcançada por meio de ações, omissões, incentivos positivos ou negativos, e até mesmo pela abstenção de agir (LIBERATI, 2013, p. 97, 111). Com isso, no contexto brasileiro, as políticas públicas são condicionadas pelos direitos sociais, considerados como direitos fundamentais, e, portanto, possuem características como intangibilidade, irredutibilidade e rigidez jurídica, conforme estipulado na Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988).

A resenha reforça a interpretação do texto, na medida em que a definição de políticas públicas é influenciada pela Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), que elevou os direitos sociais ao status de direitos fundamentais de segunda geração, atribuindo-lhes intangibilidade, irredutibilidade e rigidez jurídica. A ausência de exercício desses direitos é vista como uma falha na proteção dos direitos humanos fundamentais e evidencia uma omissão do Estado quando esses direitos não são adequadamente providos (LIBERATI, 2013, p. 100).

Desse modo, a redação, com objetividade, reforça que a concretização dos direitos sociais, econômicos e culturais é considerada uma questão fundamental e não depende exclusivamente da apelação ao legislador, mas também de transformações econômicas e sociais necessárias para garantir esses direitos (CANOTILHO, 1999, p. 448). Com isso em vista, o documento evidencia que o Estado brasileiro é caracterizado como um Estado Social, Democrático e de Direito, com a responsabilidade de garantir uma existência digna para todos, suscitando questionamentos sobre até que ponto prestações podem ser reduzidas ou os níveis de proteção social podem ser diminuídos sem infringir o mínimo existencial e a dignidade da pessoa humana (SARLET, 2010, p. 73).

Os direitos fundamentais, incluindo os sociais, são submetidos à disponibilidade financeira do Estado e envolvem um conflito entre a reserva do possível (restrições orçamentárias) e o mínimo existencial (prestações essenciais para uma vida digna). Assim, a narrativa oferece uma visão esclarecedora, na medida em que afirma que a prestação desses direitos se insere na esfera da discricionariedade administrativa, em que a Administração tem a prerrogativa de escolher entre soluções legítimas perante o direito, mas o controle judicial sobre o mérito é limitado.

Para tanto, no que diz respeito às normas constitucionais de cunho programático, é afirmado pelos Autores, de maneira crítica, que, apesar de sua redação flexível, são estabelecidos alvos, objetivos e ferramentas de ação governamental legalmente vinculativos. Também é destacado que, de acordo com o reconhecimento do Superior Tribunal Federal, os direitos econômicos, sociais e culturais estão sujeitos às capacidades orçamentárias do Estado, porém, não devem ser criadas barreiras artificiais pelo Estado para evitar o cumprimento de suas obrigações constitucionais, pois isso poderia resultar na anulação de direitos fundamentais (SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, 2018).

Ademais, os autores concluem sabiamente que há uma defesa da exequibilidade de uma "estratégia de estabelecimento de prioridades". A obra reforça a ideia de que essa estratégia implica escolhas políticas seletivas na alocação de recursos, levando em consideração as necessidades e interesses individuais no acesso a bens econômicos, sociais ou culturais. De mais a mais, é mencionado que, em uma segunda fase, serão abordados os marcos legais internacionais relacionados

à instituição de mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos entre empresas e consumidores.

Com relação aos propósitos deste estudo, a obra resenhada especifica que o conceito de política pública é entendido como o que deve ser realizado, sendo a determinação de como fazê-lo uma responsabilidade do Estado (VALLE, 2007). A teoria do ciclo das políticas públicas é considerada como uma seleção que envolve a criação de uma "agenda política", que inclui uma lista de tópicos e ações governamentais destinadas a atender às necessidades de uma categoria específica.

É interessante a forma como os autores abordam a questão de que a formação dessa agenda é influenciada por participantes ativos e processos que realcem determinados temas, abrangendo o reconhecimento do problema, a proposição de alternativas de políticas e o processo de negociação política. O trecho em questão evidencia que esses elementos estão em consonância, surge uma "oportunidade política" que aumenta a probabilidade de formulação de uma política específica. Nesse contexto, é destacada a importância de compreender o desenvolvimento de atividades ou a criação de políticas voltadas para a proteção do consumidor no Brasil, ou seja, conhecer a agenda de defesa dos direitos dos consumidores.

De mais a mais, no Tópico 2, sobre a defesa do consumidor no Brasil, é mencionado pelo texto que suas raízes estão no discurso de John F. Kennedy em 1962, que promoveu a pauta de proteção do consumidor. Em 1985, a ONU reconheceu internacionalmente o tema como diretrizes de proteção ao consumidor, influenciando sua inclusão na Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988). Para além, o Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990) é apontado, habilmente, no documento, como a primeira estratégia de política pública de proteção do consumidor no Brasil, regulando o tema ao estabelecer norma de interesse público e social para promover a proteção e defesa do consumidor.

O manuscrito reforça a ideia da necessidade de políticas públicas eficazes para garantir a aplicação da regra, levando em conta que nem sempre o projeto normativo é efetivado na prática jurídica e, quando é, nem sempre beneficia todos de maneira igual. A incorporação de relações jurídicas pelo direito constitucional é apontada como cedente de um novo status aos direitos dos sujeitos dessas relações, caracterizando-os como direitos subjetivos com base constitucional. Isso legitima o direito do consumidor como um direito fundamental e um princípio da ordem econômica (SARLET, 2015, p. 87, 28).

No que concerne à centralidade da dignidade da pessoa humana, os autores firmam, de forma convincente, esta como pilar fundamental dos direitos fundamentais, incluindo o direito do consumidor, proporcionando coesão e legitimidade à estrutura constitucional. A urgência de revisitar a doutrina do direito privado sob a ótica dos direitos humanos é enfatizada pelo texto, a fim de garantir a harmonia e consistência do sistema jurídico brasileiro.

Em adição, a redação aborda o fato de que a preservação da dignidade da pessoa humana e a proteção do consumidor são demandadas por um procedimento fundamentado na dignidade da pessoa e no devido processo legal (MARINONI; MATIDIÉRO, 2012). Enfatiza, ainda, que a dignidade da pessoa não deve conduzir a uma relação de dominação, mas sim abarcar um conjunto complexo de direitos e responsabilidades fundamentais que garantam a dignidade do consumidor. Outrossim, o manuscrito também firma que o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e o estabelecimento da boa-fé como princípio fundamental nas relações de consumo são assegurados pela Lei Federal 8.078/90 (BRASIL, 1990), conhecida como Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990).

Salienta-se da obra que o Código estipula diretrizes como a proteção da vida, saúde e segurança do consumidor, a promoção da educação para o consumo, o direito à informação clara e precisa, a salvaguarda contra publicidade enganosa e abusiva, e o equilíbrio nas interações de consumo. Para tanto, reitera que a defesa e proteção do consumidor no Brasil são realizadas por meio do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), com coordenação política a cargo do Departamento Nacional de Defesa do Consumidor (DPDC).

Em 28 de março do ano de 2012, a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) foi criada, sucedendo o DPDC na coordenação política e assumindo as competências estabelecidas na Lei 8.078/1990 (BRASIL, 1990). A SENACON formula, promove e coordena a Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor. Para mais, a União, por meio da SENACON, detém competência administrativa para regulamentar a atividade econômica, atribuir funções às agências reguladoras e participar diretamente dos ministérios. A criação da SENACON é abordada sabiamente pelo texto como uma conquista do movimento voltado para os consumidores, reconhecendo a importância do no âmbito político (MARQUES; BENJAMIN; MIRAGEM, 2016, p. 2120, 263).

Uma observação interessante feita por Diógenes, Felipe e Vitor é que, no tópico 3, a proteção do consumidor é prevista de forma tripla na Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988): como um direito fundamental, como um ramo autônomo e como um princípio fundamental da atividade econômica. A Carta Magna (BRASIL, 1988) associa o direito do consumidor à ação estatal voltada para a sua garantia, identificando o Estado como o destinatário da norma constitucional. Para além, a delegação da regulamentação da defesa do consumidor para o âmbito infraconstitucional é destacada como um fato que oferece flexibilidade constitucional diante da evolução das relações de consumo.

Ademais, os autores, de forma perspicaz, sustentam a ideia de que o Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990) reconhece o consumidor como titular de direitos e estabelece diretrizes para a sua proteção, o que concretiza um direito fundamental de tutela estatal. Todavia, a ausência de definição do conteúdo e dos mecanismos para a atuação do poder público é apontada como um ato que implica a falta de parâmetros constitucionais diretos para o controle da qualidade da ação governamental. A Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) (BRASIL, 1990) é citada no sentido de preencher essa lacuna, detalhando a regulamentação da proteção do consumidor no Brasil após a delegação constitucional (MARQUE; BENJAMIN; MIRAGEM, 2016, p. 78).

Carvalho, Bambirra e Ferreira apontam que o principal desafio que se apresenta após a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990) é a efetivação das diretrizes delineadas na legislação, com enfoque na Política Nacional das Relações de Consumo. Afirmam que essa política busca satisfazer as necessidades dos consumidores, salvaguardar sua dignidade e resguardar seus interesses econômicos, além disso, destacam que a Política Nacional das Relações de Consumo (PNRC) se embasa em princípios que incluem a vulnerabilidade do consumidor, a ação estatal de proteção, a conciliação de interesses, a harmonização da proteção com o desenvolvimento econômico, a educação e informação, a criação de mecanismos de controle de qualidade e segurança, a repressão de abusos e a melhoria dos serviços públicos.

Sobre o artigo 5º do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990), a narrativa fundamenta que este artigo estabelece elementos para a concretização da PNRC, abrangendo a prestação de assistência jurídica gratuita, a instituição de

Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, a criação de delegacias especializadas e o estímulo às Associações de Defesa do Consumidor. Ademais, é pontuado que o Plano Nacional de Consumo e Cidadania (PLANDEC) foi criado para impulsionar a proteção e defesa do consumidor, abrangendo diretrizes relativas à educação para o consumo, a prestação de serviços públicos adequados, o acesso à justiça, a qualidade de produtos e serviços, a participação da sociedade, a prevenção e repressão de abusos e a salvaguarda de informações pessoais.

Os autores revelam, com maestria, que a Política Nacional de Relações de Consumo é orientada por princípios que incluem a vulnerabilidade, a boa-fé, a solidariedade, o equilíbrio, a intervenção do Estado, a harmonia nas relações de consumo e a efetividade. O artigo 5º do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990) é tido no texto como instrumento para a implementação da PNRC, ao oferecer assistência jurídica gratuita e ao criar órgãos e mecanismos para a resolução de conflitos no âmbito do consumo.

No mesmo norte, o artigo enfatiza que o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) é devidamente regulamentado e abarca diversas entidades, entre os quais PROCONs, Ministério Público, Defensoria Pública e organizações da sociedade civil voltadas para a defesa do consumidor. Outrossim, fica claro a partir da literatura que o Ministério da Justiça reconhece diversas associações como integrantes do SNDC, incluindo a Associação Brasileira dos Procons e o Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (BRASILCON). Para tanto, a Educação para o Consumo é apontada como um dos princípios da PNRC, com o objetivo de informar tanto os consumidores quanto os fornecedores acerca de seus direitos e deveres, aprimorando o mercado de consumo e promovendo a cidadania, com a atuação ativa da SENACON para a disponibilização de materiais educativos com essa finalidade.

A evidência apresentada no artigo resenhado respalda a afirmação de que a Secretaria Nacional do Consumidor é tida como uma fornecedora de informações relacionadas a seis temas centrais, ligados à educação para o consumo. A promoção da educação, tanto para os consumidores quanto para os fornecedores desempenha um papel crucial na harmonização das relações de consumo e na minimização da vulnerabilidade do consumidor. No entanto, observa-se do texto a falta de uma coordenação mais efetiva no contexto de políticas públicas contínuas e na produção de materiais adequados às necessidades de diferentes grupos envolvidos na defesa do consumidor. Investir na educação para o consumo tem o potencial de reduzir substancialmente a demanda judicial e contribuir para a desjudicialização.

O manuscrito faz um ótimo trabalho ao explicar que o direito do consumidor é um ramo do direito privado que visa garantir a liberdade e a igualdade material para todos (MARQUES, 2008, p. 47). Para isso, notabiliza-se que ele transcende tanto o âmbito do direito público quanto o do direito privado e fundamenta-se em valores constitucionais para proteger os grupos vulneráveis na sociedade, marcada pelo consumo em massa. São apontados os direitos essenciais estipulados pelo Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990), incluindo o acesso à justiça, que não se restringe apenas à possibilidade de recorrer ao sistema judicial, abarcando também órgãos administrativos, com o propósito de prevenir e reparar danos de natureza patrimonial e moral.

Para tanto, os autores argumentam convincentemente que o acesso à justiça enfrenta obstáculos significativos, especialmente para indivíduos envolvidos em litígios de pequeno porte e em processos judiciais contra grandes corporações. Reafirmam os autores, de modo apropriado, que as políticas de assistência judiciária

podem oferecer ainda mais ajuda, mas também possuem limitações, uma vez que as pessoas em situação de pobreza frequentemente se deparam com barreiras adicionais para compreender seus direitos e buscar auxílio.

Um ponto chave destacado no texto é que a análise crítica do sistema legal e do acesso à justiça, realizada por intermédio de questionamentos sobre quem verdadeiramente se beneficia e a que custo o sistema opera, enfatiza que o direito moderno, pautado na dignidade da pessoa humana, reconhece a vulnerabilidade de diversos grupos, como crianças, idosos, pessoas com deficiência, trabalhadores e consumidores, e busca protegê-los. A Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) estabelece a proteção do consumidor como um direito fundamental, cabendo ao Estado garantir essa proteção. Desse modo, o acesso à justiça para consumidores em situação de negligência é evidenciado de forma pertinente pelos autores, considerando que métodos autocompositivos são mencionados como uma opção de resolução desse problema, desde que reconheçam a vulnerabilidade do consumidor como princípio fundamental na Política Nacional das Relações de Consumo.

No contexto da crescente globalização do comércio de bens e serviços, a composição destaca pressões substanciais sobre o sistema jurídico, isto é, atribuindo a natureza transnacional e transfronteiriça dessas atividades, demandando soluções eficazes, econômicas e que proporcionem adequada proteção tanto às partes envolvidas quanto à sociedade para lidar com os riscos e possíveis conflitos. Realça, também, o foco à integridade do mercado de consumo, que é apontada como objeto que necessita de preservação, com o mínimo aumento possível dos custos de transação.

Para evitar que a regulação e os mecanismos de proteção e resolução de disputas sejam encarados como vantagens competitivas para países ou empresas que resistem em implementá-los, o texto ilustra, no subtópico 4.1, que a Organização das Nações Unidas (ONU) se dedica a consolidar padrões de referência internacional conhecidos como "direitos humanos e empresas" (*business & human rights*) (WETTSTEIN, 2009, p.9). Afirma-se, portanto, como essencial para garantir a governança global das empresas, o respeito à dignidade humana e o desenvolvimento inclusivo em uma sociedade orientada ao consumo.

Tendo isso em vista, os Autores, de maneira significativa, fazem um trabalho notável ao destacar o comunicado cujo qual fora emitido por John Ruggie, autor dos Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, em outubro de 2018. Ele enfatiza a importância de aprofundar as discussões sobre esse assunto, tendo em vista que, até 2025, metade das empresas listadas no "Global Fortune 500" estaria sediada em "economias emergentes" (RUGGIE, 2018, p. 3).

Do mesmo modo, Diógenes, Felipe e Vitor, destacam que, fundamentalmente, os direitos humanos e fundamentais eram vinculados à proteção do cidadão contra o Estado. Contudo, em decorrência do poder e influência política alcançados pelas grandes empresas, essas corporações estão sendo reconhecidas como atores internacionais quase-governamentais. O Direito Internacional está começando a reconhecer a necessidade de tratamento diferenciado para esses atores, com o propósito de assegurar sua atuação legítima e responsabilização por condutas prejudiciais.

No mesmo norte, a redação reforça de forma eficaz que a aplicação dos direitos humanos a entidades privadas, incluindo a proteção ao consumidor, é reconhecida, ainda que de maneira limitada, por meio de conceitos como o "efeito horizontal" dos direitos humanos. No entanto, a normatização internacional de regras de direitos humanos para o setor empresarial está ganhando aceitação. Essas diretrizes visam

ser incorporadas às normas internas e práticas das empresas, abrangendo não apenas o comércio internacional, mas também o mercado doméstico.

Nesse norte, os Autores, com pertinência, concentram-se nos dispositivos das normas internacionais pertinentes ao Direito do Consumidor e, em particular, nos mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos. Esses mecanismos têm ganhado crescente importância devido à sua eficácia na promoção de soluções rápidas e eficientes para litígios relacionados aos direitos do consumidor. A discussão global sobre direitos humanos e empresas é relativamente recente, com três principais marcos: o Compacto Global de 1999, as Normas de 2003 e os Princípios Guia de 2011, que foram explorados no subtópico 4.2.

O citado Compacto Global, segundo apresentado no subtópico 4.2.1, foi lançado em 1999 pelo então Secretário-Geral da ONU, Kofi Annan, é ressaltado habilmente pelos autores, visto que compreende dez princípios que abordam direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, com o objetivo de promover a sustentabilidade corporativa. Citam, também, os autores, que a adesão ao Compacto Global é voluntária e atualmente conta com mais de dez mil participantes, incluindo empresas, investidores e outros interessados, em mais de 146 países e, além disso, o Compacto Global também possui mecanismos de relatórios para avaliar o cumprimento das obrigações pelas empresas, com os resultados publicados online.

Apesar de sua importância inicial, os autores, de maneira significativa, afirmam que ele é considerado por alguns como um documento simplificado, incapaz de abordar a complexidade das relações entre empresas e direitos humanos, uma vez que não aborda mecanismos de resolução de conflitos ou a proteção ao consumidor. De igual modo, as Normas de 2003, aprovadas pelo Conselho Econômico e Social (ECOSOC), procuraram ser mais abrangentes e detalhadas quanto às obrigações das empresas em relação aos direitos humanos, expandindo os princípios do Compacto Global e incorporando princípios do Direito Internacional dos Direitos Humanos. As Normas de 2003 são estruturadas em várias seções, incluindo obrigações gerais, direitos trabalhistas, respeito à soberania dos países e direitos humanos, responsabilidades ambientais e proteção ao consumidor.

No que diz respeito à proteção ao consumidor, o artigo fornece, em seu subtópico 4.2.2, uma perspectiva esclarecedora sobre as Normas de 2003, que exigem das empresas ações em conformidade com o princípio de "comércio justo", assegurando práticas de publicidade e marketing que garantam a segurança e qualidade de produtos e serviços, inclusive com a adoção do princípio da precaução. Dessa forma, é proibida a produção, distribuição, comercialização ou publicidade de produtos que possam causar danos aos consumidores, mesmo que potencialmente.

O trecho acentua ainda que as Normas de 2003 estabelecem medidas para implementação, monitoramento, avaliação de impacto e reparação em caso de violações dos direitos humanos ali estipulados, incluindo a obrigação das empresas de providenciar uma reparação efetiva e adequada para pessoas, entidades e comunidades afetadas por tais violações. Cortes nacionais ou tribunais internacionais devem aplicar essas normas, garantindo a conformidade com o direito nacional e internacional.

Para tanto, os autores, com coerência, deixam claro que aos Estados é atribuída a responsabilidade de criar e fortalecer mecanismos legais e administrativos para garantir a implementação das Normas de 2003 e de outras normas nacionais e internacionais relacionadas ao tema, o que representa um avanço em relação ao Compacto Global. A implementação das Normas progrediu consideravelmente, ao

abordar mecanismos para assegurar a sua eficácia e tornar obrigatório para empresas transnacionais o respeito aos direitos humanos em toda a sua cadeia de produção, eliminando assim a escusa da responsabilidade de terceiros.

No entanto, embora as Normas tenham sido aprovadas pelo ECOSOC, não receberam aprovação do Conselho de Direitos Humanos (CDH) da ONU. Para superar essa questão, o CDH designou o especialista John Ruggie para liderar um novo processo, resultando nos Princípios Guia de 2011. Os autores, com significância, frisam que esses princípios trouxeram avanços na abordagem sobre empresas e direitos humanos e continuaram a moldar a discussão a respeito da responsabilidade daquelas quanto aos direitos humanos.

Uma interpretação convincente emerge do texto, no subtópico 4.3.1, na medida em que os Princípios-Guia, endossados pelo Conselho de Direitos Humanos da ONU em 2011, são mencionados como marcadores de um progresso notável, ao abordar a temática do respeito, salvaguarda e reparação dos direitos humanos. Isto é, feito com base em três pilares: a responsabilidade dos Estados em proteger, a obrigação das empresas em respeitar e a disponibilidade de vias de reparação. No entanto, é observado que sua denominação como “guia” debilitou sua natureza compulsória, tendo isso com o objetivo de facilitar a aprovação pela ONU.

Uma análise metódica do documento revela que os autores, de maneira apropriada ao contexto, ensinam que o primeiro pilar se estabelece a incumbência dos Estados de proteger os direitos humanos, com dez diretrizes, ressaltando a necessidade de antecipar, averiguar, sancionar e reparar transgressões cometidas por terceiros, incluindo corporações.

Quanto ao segundo pilar, no entanto, Carvalho, Bambirra e Ferreira destacam, no subtópico 4.3.2, que as corporações têm a responsabilidade direta de respeitar os direitos humanos, evitando ocasionar ou concorrer para efeitos adversos, ao longo de todo o processo produtivo e que devem adotar políticas, diligências e procedimentos para cumprir estas obrigações.

O manuscrito realça que as diretrizes operativas especificam a execução dessas obrigações, por meio de avaliações periódicas, planos de atenuação de prejuízos aos consumidores e compromissos divulgados publicamente. Essas orientações harmonizam-se com o Direito do Consumidor brasileiro e podem ser aproveitadas para aperfeiçoar a Política Nacional de Proteção ao Consumidor, ao fomentar o engajamento das empresas em iniciativas eficazes de proteção ao consumidor.

Adicionalmente, existe a proposta de encorajar a assunção de responsabilidade por parte das empresas, com a possibilidade de registro público e supervisão pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), bem como a concessão de um “selo” pelo Ministério da Justiça como validação do compromisso estabelecido. Esse método extrajudicial é tido como estimulador de práticas benéficas e responsabilidade social empresarial, contribuindo para a redução de prejuízos ao consumidor e fortalecendo a responsabilidade legal das empresas.

No subtópico 4.3.3, ficam estabelecidos no terceiro pilar dos Princípios-Guia, intitulado “acesso a remédios”, os mecanismos adequados para lidar com impactos adversos aos direitos humanos, em que se inclui o direito dos consumidores. Isso implica a criação de padrões mínimos para os meios de reparação. Estipula-se ainda um princípio fundamental que realça a incumbência dos Estados de proteger os direitos humanos no que se refere às empresas e garantir que, quando ocorram abusos em seu território ou jurisdição, as vítimas tenham acesso a meios de reparação efetivos.

Para além da responsabilidade estatal, as corporações também são estimuladas a adotar mecanismos de autocomposição, como a conciliação e a arbitragem, para solucionar desentendimentos relacionados aos direitos humanos. Os Princípios-Guia buscam equilibrar as obrigações dos Estados e das empresas na proteção dos direitos humanos.

De forma contextualmente válida, é mencionado pelos autores seis princípios ativos relacionados ao acesso a remédios. Para eles, destacam-se a responsabilidade principal dos Estados na criação de meios de reparação eficazes, bem como a facilitação do acesso a canais de denúncia extrajudiciais e não estatais. De mais a mais, é observado o envolvimento ativo das empresas na resolução de violações e a garantia de disponibilidade de meios de denúncia para grupos vulneráveis.

Adicionalmente, os Princípios estabelecem critérios de efetividade para os meios não judiciais. É suscitado no texto, portanto, que esses meios devem ser legítimos, acessíveis, previsíveis, justos, transparentes, compatíveis com os direitos humanos que promovam a aprendizagem contínua por meio do diálogo com os grupos interessados.

Os Princípios-Guia, que foram aprovados por unanimidade pelo Conselho de Direitos Humanos da ONU, são reconhecidos como um progresso significativo na proteção dos direitos humanos em relação às empresas. É ressaltado, para tanto, que eles têm o potencial de impulsionar transformações substanciais na abordagem das violações frequentes desses direitos.

Por fim, o registro literário realça que os princípios ativos relacionados ao acesso a remédios e os critérios de efetividade estabelecidos pelos Princípios-Guia representam importantes avanços na proteção dos direitos humanos em relação às empresas. Eles indicam a necessidade de maior responsabilidade por parte dos Estados, das empresas e da sociedade em geral na garantia desses direitos e podem desencadear mudanças significativas na abordagem das violações.

## Referências

BARCELLOS, Ana Paula de. **Constitucionalização das políticas públicas em matéria de direitos fundamentais: o controle político social e o controle jurídico no espaço democrático**. In: SARLET, Ingo Wolfgang; TIMM, Luciano Benetti (orgs.). Direitos fundamentais: orçamento e reserva do possível. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008. p. 111-147.

BRASIL, **Constituição Federal**. Brasília: Centro Gráfico do Senado Federal, 1988. Disponível em: <[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 18 out. 2023.

BRASIL, **Lei n. 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Institui o Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 18 out. 2023.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. **Direito constitucional e teoria da constituição**. 3. ed. Coimbra: Almedina, 1999.

CARVALHO, Diógenes Faria de; BAMBIRRA, Felipe Magalhães; FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral. POLÍTICA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR: apontamentos necessários entre as bases de proteção e os mecanismos de resolução de conflito. **Revista de Direito do Consumidor**, Vol. 128, ano 29, p. 17-53, mar.-abr., 2020.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Como elaborar uma resenha de um artigo acadêmico ou científico. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**. Vol. 3, n. 7, p. 95–107, 2020. DOI: 10.5281/zenodo.3969652. Disponível em: <<http://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/41>>. Acesso em: 3 ago. 2021.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Como escrever um artigo de revisão de literatura. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**. Vol. 2, n. 5, p. 29–55, 2019. DOI: 10.5281/zenodo.4319105. Disponível em: <<http://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/122>>. Acesso em: 13 ago. 2021.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Como fazer um projeto de pesquisa de um artigo de revisão de literatura. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**. Vol. 2, n. 5, p. 01–28, 2019. DOI: 10.5281/zenodo.4319102. Disponível em: <<http://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/121>>. Acesso em: 13 ago. 2021.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Escolha do tema de trabalho de curso na graduação em Direito. **Revista Coleta Científica**. Vol. 5, n. 9, p. 88–118, 2021. DOI: 10.5281/zenodo.5150811. Disponível em: <<http://portalcoleta.com.br/index.php/rcc/article/view/58>>. Acesso em: 13 ago. 2021.

LIBERATI, Wilson Donizeti. **Políticas públicas no estado constitucional**. São Paulo: Atlas, 2013.

SARLET, Ingo Wolfgang; MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. **Curso de direito constitucional**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. O direito fundamental de proteção do consumidor e os 20 anos da Constituição: Fundamentos e desafios do direito do consumidor brasileiro contemporâneo. MARTINS, Ives Granda; REZEK, Francisco (Coord.). **Constituição Federal: avanços, contribuições e modificações no processo democrático brasileiro**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008.

RUGGIE, John G. “Guiding Principles” for the Business & Human Rights Treaty Negotiations: An Open Letter to the Intergovernmental Working Group. 09.10.2018. Disponível em: <https://media.business-humanrights.org/media/documents/824ef2f422984712608c965f5cd8c17b58936d53.pdf>. Acesso em: 18 out. 2023.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Segurança Social, Dignidade da Pessoa Humana e Proibição de Retrocesso: Revisitando o Problema da Proteção dos Direitos**

**Fundamentais Sociais.** In: CANOTILHO, J. J. Gomes; CORREIA, Érica Paula Barcha; CORREIA, Marcus Orione Gonçalves (Coord.). Direitos fundamentais sociais. São Paulo: Saraiva, 2010.

VALLE, Vanice Lírio. Dever constitucional de enunciação de políticas públicas e auto vinculação: caminhos possíveis de controle jurisdicional. **Revista Fórum Administrativo**, Vol. 7, n. 82, p. 7-19, dez., 2007. Disponível em: <http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/31416>. Acesso em: 18 out. 2023.

WETTSTEIN, Florian. **Multinational Corporations and Global Justice: human rights obligations of a quasi-governmental institution.** Stanford: Stanford University Press, 2009.