

CONSUMIDOR, CONCORRÊNCIA E ESTADO

Gustavo de Azevedo e Souza Munhoz*

1 Introdução

O presente artigo é fruto de gratificante experiência vivenciada, em abril de 2015, em curto porém profícuo convívio com colegas do Ministério Público do Rio Grande do Sul, na Universidade de Lisboa, por ocasião do III Seminário Luso-Brasileiro de Direito, Estado de Direito, Direitos Fundamentais e Combate à Corrupção – Interfaces Portugal/Brasil, em mais uma iniciativa digna de congratulações da AMPRS.

Além da grata oportunidade de conviver mais proximamente com colegas, em situações outras da vida das que comumente o ambiente laboral nos oferece, foi um tempo de rico intercâmbio jurídico travado no “campo de jogo” deles: a academia portuguesa.

A discussão em torno do real alcance e efetividade dos direitos fundamentais em tempos de crise nos presenteou com uma inestimável imersão na cultura jurídica daquele país. O tema, permeado pelos indesejáveis obstáculos econômicos que hoje assolam as nações inseridas na zona do euro, entre as quais Portugal, foi pródigo em delatar muito da natureza daquela gente – e, é claro, da nossa.

Debate dos mais acalorados e estimulantes foi aquele que girou em torno do seguinte temática: até que ponto a inserção de um direito (fundamental) na carta constitucional seria garantia bastante ante o advento do imprevisível. Ou de

* 4º Promotor de Justiça da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Porto Alegre. E-mail: munhoz@mp.rs.gov.br.

Revista do Ministério Público do RS	Porto Alegre	n. 76	jan. 2015 – abr. 2015	p. 55-65
-------------------------------------	--------------	-------	-----------------------	----------

modo mais específico e até caricatural: o direito (fundamental) constitucional da irredutibilidade de salário pode ser pelo Estado garantido diante do exaurimento de recursos proveniente de crise financeira? Até aonde pode o Estado garantir minha proteção?

A discussão não se esgotava nisso. Mas para mim, mesmo distante alguns milhares de quilômetros de minha rotina diária, foi suficiente para me fazer pensar na relação do cidadão com o Estado, ou mais propriamente com o estado **garantidor**, em uma promotoria de justiça de **defesa** do consumidor.

O articulado a seguir esboçado é fruto dessa reflexão. O intento é o de traçar algumas notas para melhor compreender essa relação que transforma órgãos do Estado de **defesa** do consumidor em repositório principal para todo tipo de **insatisfação** com produtos/serviços. Necessária ao desiderato se mostrou a abordagem mais cuidadosa do papel da **livre concorrência**, ferramenta que parece não ser tão “conhecida” do consumidor nacional e que poderia resolver gama considerável de casos diariamente submetidos aos órgãos de proteção. Nessa linha, inevitável foi enveredar por referências históricas da formação da cultura brasileira (e, por razões óbvias, também da portuguesa), de modo a buscar alcançar a origem da tendência de preferir a intervenção do Estado a recorrer a mecanismo típico de uma economia de mercado como a **livre concorrência**.

2 Direito [fundamental] do consumidor – tradição brasileira

A defesa do consumidor, como categoria jurídica própria de equalização de relações jurídicas marcadas pela **desigualdade**, tem como marco original, para doutrina dominante, discurso proferido por John Fitzgerald Kennedy, então Presidente dos Estados Unidos da América, em 1962, no Congresso norte-americano, em que sustentou a necessidade de **proteção do consumidor**, sob a garantia de direitos básicos: **direito à segurança**; **direito à informação**; **direito de escolha**; e **direito a ser ouvido**.

Também considerados marcos internacionais do reconhecimento da necessidade de proteção do consumidor são a **Conferência Mundial do Consumidor**, realizada em Estocolmo (1972), e a **Carta Europeia de Proteção ao Consumidor**, do mesmo ano. A partir de então, alguns países passaram a reconhecer a autonomia da disciplina, sendo que, em 1985, a Organização das Nações Unidas normatizou a matéria de modo mais minucioso (Resolução 39/248).

A proteção do consumidor funda-se, em síntese, na presunção de **vulnerabilidade e hipossuficiência** de uma das partes da relação jurídica: o consumidor. O presumido desequilíbrio impõe ao “Estado” a necessidade de **intervir** para **equalizar** a relação, o que traduz verdadeiro rompimento do paradigma basilar

do Direito Privado clássico da *autonomia da vontade* e do correlato princípio do *pacta sunt servanda*. Bem é verdade que o dogma da imutabilidade dos contratos, já no início do século XX, antes mesmo do advento da normatividade consumerista, experimentou mitigação decorrente de crises econômicas severas tais como as verificadas no pós-guerra (1ª e 2ª guerras mundiais) e em 1929, que incorporaram à cultura jurídica da época a ideia da possibilidade de *revisão* dos contratos, culminando com a posterior *despersonalização* dos contratos advinda da crescente massificação das relações e com o surgimento dos *contratos de adesão*.

No Brasil, a proteção ao consumidor acabou por ganhar status de *direito fundamental* por força da Constituição Federal de 1988, que, a rechaçar eventual controvérsia entre ou doutos, situou o tema topograficamente no art. 5º, inciso XXXII, a saber:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

XXXII – o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

[...]

No Título referente à Ordem Econômica e Financeira, nosso texto constitucional ainda traz, como princípio geral da atividade econômica, o seguinte:

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

[...]

V – defesa do consumidor;

[...]

Além disso, no art. 48 do ADCT, previu o constituinte:

O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.

Como se vê, o constituinte, além de assegurar conformação de *direito fundamental* à proteção do consumidor, ainda ordenou ao legislador ordinário a feitura de diploma legal protetivo (microsistema do consumidor).

Sobre a evolução dos direitos fundamentais a partir da concepção do *Estado social de Direito*, merece destaque a análise desenvolvida pelo professor Jorge Miranda, que sintetiza, ao cabo, que “o resultado almejado há-de ser uma *liberdade igual para todos*, construída através da correção das desigualdades e

não através de uma igualdade sem liberdade;¹ sujeita às balizas materiais e procedimentais da Constituição; e suscetível, em sistema político pluralista, das modulações que derivem da vontade popular expressa pelo voto”.²

E que espécie de direito fundamental é esse concebido em favor do consumidor?

Ao abordar o tema, Bruno Miragem salienta que, “com relação ao direito do consumidor, tomando por base a doutrina dos direitos fundamentais de Robert Alexy,³ podemos identificá-los como espécies de *direitos de proteção*, pelos quais o titular do direito exerce-o frente ao estado para que este o proteja da intervenção de terceiros. Neste sentido, o direito do consumidor se compõe, antes de tudo, em *direito à proteção do Estado contra a intervenção de terceiros*, de modo que a qualidade de consumidor lhe atribui determinados direitos oponíveis, em regra, aos entes privados, e em menor grau (com relação a alguns serviços públicos), ao próprio Estado (e.g. o artigo 22 do CDC)”.⁴

Ainda de acordo com o mesmo doutrinador, “esta proteção conferida ao consumidor corresponde, ao mesmo tempo, a um dever do Estado de *promover* este direito. [...] A forma como se passa a compreender os direitos fundamentais, sobretudo a partir da interpretação que lhe dá a Corte Constitucional Alemã, pela aplicação da Lei Fundamental de Bonn, faz com que o Estado evolua da posição de adversário – típica da conformação dos chamados *direitos-liberdades* – para uma posição de *garantidor* destes direitos [...]”.⁵

3 A livre iniciativa e o papel da concorrência

Mas o Estado não se faz presente nas relações econômicas apenas como *garantidor*. Também influi em seguimentos onde sua presença não é facilmente perceptível. Entre os princípios gerais da atividade econômica, por exemplo, guarda papel destacado o desempenhado pela garantia da *livre concorrência* (inciso IV do art. 170 da CF), que, entre outras funções, também é ferramenta de implementação de política pública.

Não há como discorrer sobre *livre concorrência* sem falar de *monopólio*; o primeiro conceito se contrapõe ao segundo.

¹ A propósito, merece consulta o discorrido por John Rawls, in *Uma teoria de justiça*. Também convém explorar os conceitos de *dignidade da pessoa humana, liberdade e justiça* desenvolvidos pela professora Maria Lúcia Amaral, no capítulo V (O Princípio do Estado de Direito), in *A forma da república – uma introdução ao estudo do direito constitucional*.

² MIRANDA, Jorge. *Manual de direito constitucional: direitos fundamentais*. 5. ed. Coimbra. Coimbra Editora S.A., 2014. p. 42.

³ Para aprofundamento do tema, convém consultar ALEXY, Robert. *Teoria de los derechos fundamentales*. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales, 1997.

⁴ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

⁵ MIRAGEM, op.cit., p. 44.

Diferentemente do que se possa imaginar, a ideia de concorrência não está umbilicalmente atrelada ao surgimento do Estado liberal ou da produção capitalista. Antes mesmo da instituição da *economia de mercado*, é possível identificar a existência de regras a disciplinar a *conduta de agentes econômicos*. Mesmo na antiguidade clássica, já são registrados exemplos de “regulação” de monopólios.

Aristóteles, já em sua *Ética a Nicômaco*, introduz abordagem sobre o fenômeno da *troca*, estabelecendo as premissas básicas orientadoras da gênese do conceito de *comércio*, que sedimenta caminho para posterior enfrentamento do conceito de monopólio. Sustenta o filósofo estagirita: “Haverá, portanto, proporção recíproca quando os produtos foram equacionados, de maneira que da forma que está o agricultor para o sapateiro, poderá estar o produto do sapateiro para o produto do agricultor. E quando eles trocam os seus produtos têm que reduzi-los à forma de uma proporção, caso contrário um dos dois extremos encerrará os dois excessos; ao passo que quando eles têm o que lhes cabe são, então, iguais e capazes de formar uma associação, pois a igualdade nesse sentido pode ser estabelecida no caso deles [...]; enquanto se fosse impossível efetuar a proporção recíproca dessa maneira, não poderia haver associação entre eles”.⁶

Desse período histórico, cabe, em resumo, extrair que os exemplos de regulação de monopólios eram pautados, eminentemente, pelo *interesse público*. A ideia de monopólio como *privilégio* surge na Idade Média, com as concessões dos soberanos para agentes privados. Conforme Paula A. Forgioni lembra, “a baixa Idade Média mostra duas facetas. A primeira é a Europa dos pequenos artesãos, das corporações de ofício, na qual se assentaram as normas de disciplina na concorrência que nos interessam mais de perto. A outra se refere às grandes empresas, cujo estudo está em moda, inclusive nos Estados Unidos da América, ali chamadas, com um evidente apelo publicitário, de *Medieval Super Companies*”.⁷

Foi nessa época, muito em função das corporações de ofício, que surgiram normas e princípios que até os dias atuais inspiram as legislações que regem a concorrência.

Ainda de acordo com a citada doutrinadora, “algumas regras de controle das corporações vinham postas no interesse daquele que hoje chamaríamos consumidor”, já que “[...] o sistema das corporações de ofício, lançando mão de regras próprias, fazia desaparecer quaisquer diferenciações entre os produtos que pudessem levar à concorrência, pois propiciava a completa uniformização não só do seu preço, mas também da *qualidade*”.⁸

⁶ ARISTÓTELES. *Ética a Nicômaco*. São Paulo: Edipro, 2002.

⁷ FORGIONI, Paula A. *Os fundamentos do antitruste*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

⁸ FORGIONI. op.cit., p. 46 e 49.

Na Inglaterra, em 1603, se deu o “caso dos monopólios”, que se notabilizou “como o primeiro pronunciamento judicial sobre os princípios gerais da *common law* acerca dos monopólios (e também sobre o poder real de concedê-los)”. Ao cabo, “condenou-se a concessão do monopólio pela rainha por três principais razões que, modernamente, seriam assim identificadas: i) prática potencial de preços de monopólio; ii) diminuição potencial da qualidade do produto; e (iii) estabelecimento de barreiras à entrada de novos agentes econômicos no mercado”.⁹

Com o *liberalismo econômico*, frutificam definitivamente os conceitos de *livre iniciativa* e de *livre concorrência*.

Como resume Paula A. Forgioni, “a concorrência passa a ser encarada como solução para conciliar liberdade econômica individual e interesse público: preservando-se a competição entre os agentes econômicos, atende-se ao interesse público (preços inferiores aos de monopólio, melhora da qualidade dos produtos, maior nível de atividade econômica etc.), ao mesmo tempo em que se assegura ao industrial ou comerciante ampla liberdade de atuação, com a concorrência evitando qualquer comportamento danoso à sociedade”.¹⁰

Bem é verdade que a abrangência do conceito de *livre concorrência* vem sofrendo mitigação desde seu apogeu – no ápice do liberalismo econômico. A excessiva concentração de capital a partir da livre atuação dos agentes econômicos, com consequências danosas daí decorrentes, acabou por criar a necessidade de criação de mecanismos de regulação de mercado.

Nessa linha, emblemática a edição do *Sherman Act*, em 1890, nos Estados Unidos da América, que representa a coroação da concepção de que “a concorrência é vista como primordial para o sistema econômico, ao mesmo tempo em que se exige atuação do Estado para eliminar as distorções que pode causar ao sistema”.¹¹ No ano de 1914, convém registrar a promulgação do *Clayton Act*, que também trouxe disposições restritivas à livre iniciativa e que foi fonte de inspiração de diversas normas restritivas e antitruste.

Inegável é que um conceito equilibrado de concorrência, em nossos dias, desempenha papel fundamental para o bom desenvolvimento do sistema econômico sob as perspectivas pública e privada. Tanto os agentes (privados) econômicos e o Estado se valem dela, ou para o livre exercício da atividade econômica ou para a implementação das políticas públicas.

⁹ FORGIONI. op. cit., p. 52.

¹⁰ FORGIONI. op. cit., p. 59.

¹¹ FORGIONI. op. cit., p. 66-67.

4 O consumidor brasileiro entre a *proteção estatal* e a *concorrência*

No exercício de função atrelada à *proteção estatal do consumidor em juízo* (na tutela dos interesses transindividuais e individuais homogêneos de relevância social), nota-se tendência do consumidor pátrio em “preferir” lançar mão da *proteção do Estado*, por seus órgãos, para superar qualquer espécie de *frustração* a envolver preço/qualidade de serviço/produto.

É comum, no dia a dia de uma Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, fenômeno que certamente também deve se reproduzir nos demais órgãos de defesa, o recebimento de diversas demandas de consumidores apenas *insatisfeitos* com determinados produtos/serviços – reclamando de preço ou de qualidade.

Antes de prosseguir, cabe aqui um esclarecimento. Para os fins do presente arrazoado, quando se explora a opção do consumidor em se valer do Estado para a solução de desinteligência consumerista traduzida por *insatisfação* ou *frustração*, tal não se aplica para os casos em que se tenha operado um “ilícito consumerista” (direito material do consumidor), situação que, diferentemente, ensejaria a intervenção de órgão do Estado, uma vez firmada sua legitimidade,¹² como mais adiante se verá.

E qual seria o meio mais simples, rápido e eficaz de encaminhar solução para hipótese de mera insatisfação consumerista?

Socorrer-se da *livre concorrência*.

A *concorrência*, como já discorrido anteriormente, além de garantir a liberdade econômica individual (privado), também desempenha (ou deveria desempenhar) relevante papel de interesse do consumidor (público) voltado à melhoria de qualidade/preço de produtos/serviços.

Quando não há monopólio,¹³ a primeira pergunta que se impõe é: Por que não simplesmente trocar de fornecedor, fazendo bom uso da *concorrência* de modo a contribuir para melhoria de qualidade e redução de preço (mercado em geral), além, é claro, de resolver prontamente sua insatisfação de modo mais simples?

Ora, se está insatisfeito com a operadora de telefonia “A” porque o sinal é ruim ou o preço é inadequado, por que não trocar para a operadora “B”? Se

¹² A propósito da legitimidade para atuar em juízo em defesa do consumidor, cabe referir que também é comum o direcionamento de muitos casos eminentemente individuais e não homogêneos ao Ministério Público, que, como sabido, não detém legitimidade para atuar em defesa de interesses desse tipo. A ilegitimidade do MP para esses casos não traz nenhum prejuízo ao consumidor, que, mesmo a título individual, poderá fazer uso de todos os dispositivos de *proteção* que lhe são assegurados no CDC (de natureza processual e material).

¹³ É certo que, quando não há concorrência, isto é, o serviço é prestado em regime de monopólio, não se aplica o sustentado no tópico.

não está de acordo com as condições de contratação oferecidas pelo Banco “A”, por que não optar pelo Banco “B”? Se o plano de saúde “A” não me oferece todas as coberturas de que preciso, o que impede a eleição de outro plano?

Tem-se que a resposta passa pelas peculiaridades da cultura nacional.

De um lado, a própria história claudicante da concorrência em solo pátrio. Sem ambição de promover aprofundada investigação histórica, importante recordar que a *livre concorrência* e o fomento ao irrestrito e amplo desenvolvimento econômico nem sempre (ou nunca) foram distintivos nacionais. Já no início, ainda na fase colonial, a política era eminentemente fiscalista: tudo voltado à maior arrecadação da Metrópole. Com a vinda da Corte portuguesa ao Brasil, deu-se início a um canhestro processo de desenvolvimento econômico local, com garantia de maior liberdade ao comércio e à indústria, mas não sem um forte viés intervencionista. Independente o Brasil, também como resultado da resistência da reedição do monopólio do comércio internacional, não se verificou, no início, nenhum movimento consistente e durador de alavancagem da produção nacional – a maioria dos produtos seguiu sendo por muito tempo proveniente do exterior. Da Constituição Federal de 1934 – diploma em que, pela primeira vez, fez-se constar a garantia da liberdade econômica (art. 115) – até nossos dias, o conceito de *livre iniciativa* encontrou *condições e restrições* marcadas sempre pela presença do Estado na economia.

É preciso ter em conta que nunca foi emblema da colonização portuguesa o incentivo ao empreendedorismo. Seja pela natureza daqueles que para cá vieram oriundos da Metrópole, seja pelo regime de “exploração” a que foi a colônia desde os primórdios submetida – a privilegiar apenas a mais fácil (sem qualquer preocupação com técnicas de melhor manejo do solo, por exemplo) e rápida (culturas preferencialmente situadas no litoral, para o pronto transporte marítimo) extração de riquezas, a mirar exclusivamente o “abastecimento” da Metrópole –, é inegável que a *competição*, como mola propulsora do *sobreviver e crescer*, nunca foi traço diferencial nestas terras.

Aliás, conforme eternizado nas sempre atuais lições de Sérgio Buarque de Holanda, a transição de Portugal da *nobreza* à *sociedade burguesa*, por contingências locais, não logrou incorporar à cultura nacional valores novos da nova classe insurgente como outras nações o fizeram. “À medida que subiam na escala social, as camadas populares deixavam de ser portadoras de sua primitiva mentalidade de classe para aderirem à dos antigos grupos dominantes. Nenhuma das ‘virtudes econômicas’ tradicionalmente ligadas à burguesia pôde, por isso, conquistar bom crédito, e é característico dessa circunstância o sentido depreciativo que se associou em português a palavras tais como *traficante* e sobretudo *tratante*, que a princípio, e ainda hoje em castelhano, designam sim-

plesmente, e sem qualquer labéu, o homem de negócios. Boas para genoveses, aquelas virtudes – diligência pertinaz, parcimônia, exatidão, pontualidade, solidariedade social... – nunca se acomodariam perfeitamente ao gosto da gente lusitana”.¹⁴ O estudioso destaca a ausência do traço de *racionalização* no mundo dos negócios verificada na cultura colonizadora, atributo importante da mentalidade capitalista.

Na mesma obra, à medida que se aprofunda o estudo da gênese da cultura nacional, são arroladas algumas características marcadamente importantes na construção da sociedade brasileira, como, v.g, a base bastante sólida da ideia de família (patriarcal) e seus reflexos definitivos na forma de evolução social. O homem *cordial* brasileiro – caráter de nossa gente que se notabilizou e ganhou o mundo – desconhece “qualquer forma de convívio que não seja ditada por uma ética de fundo emotivo [que] representa um aspecto da vida brasileira que raros estrangeiros chegam a penetrar com facilidade. E é tão característica, entre nós, essa maneira de ser, que não desaparece nos tipos de atividade que devem alimentar-se normalmente da **concorrência**. Um negociante da Filadélfia manifestou certa vez a André Siegfried seu espanto ao verificar que, no Brasil como na Argentina, para conquistar um freguês tinha necessidade de fazer dele um amigo”.¹⁵ (grifo nosso)

Conhecidos os componentes que cunharam o caráter nacional, menos tormentoso se mostra compreender a pouca “familiaridade” com conceitos como *empreendedorismo*, *livre iniciativa* e *concorrência*. A ausência de racionalização e predomínio da emoção nas relações também empresta sentido ao sempre vicejante paternalismo estatal, que formata a relação entre o Estado e a Cidadania nos mesmos moldes das relações familiares e de seu característico sentimentalismo norteado pelo paroxismo da dualidade *amor* e *ódio*.

Talvez também integre o contexto a falsa percepção – produto, quem sabe, da pouca intimidade com a lógica econômica – de que há o “direito” de obter a equação *menor preço = melhor qualidade*, mesmo que as leis de mercado apontem, de regra, para equação diferente: *menor preço = pior qualidade*. E, em havendo “direito”, caberia apelar à *proteção estatal* de seus órgãos.

Mas nem sempre a via aparentemente mais fácil é a eficaz. Por meio da concorrência é que poderá o consumidor buscar a equação que à luz das regras do jogo (mercado) mais se *aproxime* do ideal (*menor preço = melhor qualidade*). O caminho pode ser mais pedregoso... mas é o mais adequado para obtenção de algo consistente e duradouro em prol do desenvolvimento econômico e o enriquecimento da cultura nacional.

¹⁴ HOLANDA, Sérgio Buarque. *Raízes do Brasil*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

¹⁵ HOLANDA. op. cit., p. 148-149.

5 Hipóteses em que o consumidor deve ser “protegido”

É claro que não se está aqui a advogar que a *concorrência* é panaceia para todos os males.

Se fosse assim, razão não haveria para a necessidade de diploma legal específico (microssistema) de **proteção** do consumidor, dotado de regras equalizadoras de natureza material e processual, nem tampouco para a existência de órgãos públicos legitimados para exercitar sua **defesa** em juízo ou em esfera outra.

É bom frisar, aliás, que o *fornecedor* que atua no mercado nacional não é, na média, modelo a ser seguido. Muitas são as dificuldades enfrentadas pelos consumidores no dia a dia das relações de consumo. Além de inexplicáveis desencontros operacionais, que induzem se conclua por incompetência gerencial, há muitas demonstrações de manifesta má-fé voltada à obtenção de vantagem às custas da parte mais frágil (o consumidor).

Quando é, então, que se faz necessária a intervenção estatal para *defender* o consumidor?

Primeiro e antes de tudo: quando firmada a legitimidade para atuar. No caso do Ministério Público, quando configurado o interesse transindividual ou individual homogêneo de relevo social.

Depois, é preciso ver se configurado o ilícito consumerista.

E isso se dá, em apertada síntese, quando o consumidor sofre prejuízo *lato sensu* (ou ameaça de) em razão de sua condição de **desvantagem** na *relação de consumo*.

Para definição da assertiva acima, recomendável começar pela conceituação reversa: quando, em razão de exclusiva *insatisfação* com preço/qualidade de produto/serviço, o consumidor pode simplesmente trocar de fornecedor, é este último que está em *desvantagem* na relação – para efeito de argumentação, bem entendido.

Em *desvantagem* estará o consumidor quando *induzido* em erro (defeito de informação, propaganda abusiva ou enganosa...), quando *prejudicado* por fato/vício de produto/serviço ou quando *submetido* à prática ou cláusula abusiva.

Induzido, prejudicado ou *submetido*.

Nessas hipóteses, justificada a necessidade de intervenção do Estado, por um dos seus órgãos legitimados a pleitear em juízo ou agir administrativamente em favor do consumidor, para devida equalização da relação *desigual*.

Mais uma vez: tal interferência não se justifica para as hipóteses em que a relação de consumo gerou ao consumidor apenas sentimento de *insatisfação* ou *frustração* desatrelada à causa outra que não a própria má escolha. Embora cada vez mais a *frustração* traduza sentimento quase *insuportável* nos tempos atuais (tema que renderia outra digressão, o que a essa altura também se reves-

tiria em *insuportável* à luz do alcance e dos objetivos do presente articulado), ainda assim não é suficiente a movimentar o aparato estatal em socorro do frustrado consumidor.

6 Considerações finais

A finalidade do presente foi a de contribuir para melhor compreender o consumidor brasileiro. Conhecê-lo melhor é o primeiro passo para melhor defendê-lo.

A *racionalização* sugerida no terreno das relações travadas no mercado de consumo – a viabilizar, entre outras coisas, a identificação precisa, já na origem, do *problema consumerista* – seria importante para garantir um adequado encaminhamento e uma rápida solução para os casos. Com isso, além de economizar tempo para os *reclamantes* (que não precisariam aguardar o desfecho infrutífero de uma demanda mal dirigida), ganhar-se-ia muito no que se refere à efetiva proteção dos consumidores por seus órgãos de defesa – que poderiam concentrar todos seus meios para a resolução dos casos merecedores de intervenção do Estado.

Referências

- ALEXY, Robert. *Teoria de los derechos fundamentales*. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales, 1997.
- AMARAL, Maria Lúcia. *A forma da república* – uma introdução ao estudo do direito constitucional. Coimbra: Coimbra Editora, 2012.
- ARISTÓTELES. *Ética a Nicômaco*. São Paulo: Edipro, 2002.
- FORGIONI, Paula A. *Os fundamentos do antitruste*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.
- HOLANDA, Sérgio Buarque. *Raízes do Brasil*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.
- MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.
- MIRANDA, Jorge. *Manual de direito constitucional: direitos fundamentais*. 5. ed. Coimbra: Coimbra Editora S.A., 2014.
- RAWLS, John. *Uma teoria da justiça*. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

