



---

# Consumidor tem direito às informações claras e precisas

## 1. Um falso problema

O título do presente ensaio é propositadamente um suposto conflito entre a etiquetagem de preços em produtos, notadamente em supermercados e outros estabelecimentos comerciais pelo moderno código de barras, e a etiquetagem de preços pelas notórias máquinas muito utilizadas durante o longo surto inflacionário que vivenciamos até 1994.

Na verdade, entretanto, esse conflito inexistente: a tecnologia, com efeito, pode e deve ser harmonizada com o suposto “antigo método”, em prol **de um dos direitos mais importantes e básicos do consumidor que é o Direito de ser informado, sobretudo na oferta de produtos e serviços.**

## 2. A Harmonização de Interesses

Ao cuidar da chamada “política nacional de relações de consumo, o art. 4º do Código de Defesa do Consumidor Brasileiro elenca princípios epistemológicos que, em absoluto, são conflitantes, nem guardam qualquer grau de hierarquia entre si, a saber: **a) a vulnerabilidade do consumidor; b) a garantia dos produtos e serviços com padrões de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho etc.**

E, mais particularmente no seu inciso III, figura o princípio que recomenda a busca da **harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, consistente na Compatibilização da Proteção do Consumidor com a Necessidade de Desenvolvimento Econômico e Tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na Boa Fé e Equilíbrio nas Relações entre Consumidores e Fornecedores.**

Ou seja, a defesa e proteção do consumidor devem ser compatíveis com os inventos e com a evolução tecnológica.

E, nesse ponto, é inegável que o desenvolvimento da informática, que propiciou a leitura ótica de símbolos, **tais como o chamado “código de barras”**, é um exemplo de avanço, tanto em benefício da rapidez dos negócios, como dos consumidores, que pouparão maior tempo nas compras e passagem pelos caixas dos estabelecimentos comerciais.

Do lado dos fornecedores, resta também evidente que referida utilização do código de barras facilita a racionalização de estoques, sua reposição, rapidez nos negócios etc.

## 3. Direito Indisponível à Informação

Isto tudo não quer dizer, entretanto, que o mencionado código de barras seja a solução para os problemas de informação dos consumidores. Muito ao contrário: como se trata de uma linguagem cifrada, capaz de ser lida somente pelos dispositivos eletrônicos, a cujos programas somente têm acessos os próprios



fornecedores dos produtos ofertados à venda, há de se encontrar um meio para que o **direito indisponível à informação notadamente sobre preços seja respeitado**.

Com efeito, dentre os chamados “direitos básicos do consumidor”, estabelecidos pela própria Resolução 39/248 da ONU e pelo art. 6º do nosso Código de Defesa do Consumidor, está exatamente o da obtenção de “*informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e Preço, bem como sobre os riscos que apresentem*”.

E ao cuidar da oferta de produtos e serviços, o art. 31 do mesmo código diz, claramente, que “*a oferta e apresentação de produtos e serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, PREÇO, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentem à saúde e segurança dos consumidores*”.

#### **4. Sanções pelo descumprimento do dever de informar na oferta**

Independentemente de qualquer ato administrativo das autoridades competentes, portanto, o descumprimento, pelos fornecedores, do dever de informar na oferta sobre as referidas características de produtos, pode acarretar-lhes:

**4.1 Sanções Administrativas** – porquanto, conforme disposto pelo art. 13, inciso I do Decreto nº 2.181/97 (“Regulamento do Código de Defesa do Consumidor”), é considerado prática infrativa, e punida consoante seus artigos 18 a 28, “*ofertar produtos ou serviços sem as informações corretas, claras, precisas e ostensivas, em língua portuguesa, sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, Preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros Dados Relevantes*”;

**4.2 Sanções Penais** – dando cobro ao preceituado pelo artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor já citado linhas atrás, dispõe seu art. 66 que é Crime de oferta enganosa por omissão “*fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, Preço ou garantia de produtos ou serviços. Pena – Detenção de três meses a um ano e multa. Par. 2º – Se o crime é culposo: Pena – Detenção de um a seis meses ou multa*”;

**4.3 Sanções Cíveis** – consistentes em indenizações aos consumidores, individual ou coletivamente considerados, conforme o prejuízo experimentado, além de dano moral, arbitrado pelo juízo competente.

#### **5. Da Possibilidade de Conciliação Técnica e Administrativa**

Lê-se pelos jornais que tem havido uma verdadeira “queda de braço” entre as autoridades no âmbito da defesa do consumidor, sobretudo no plano federal, de um lado, e as entidades representativas dos fornecedores, notadamente no ramo de supermercados, de outro.

Nada mais falso e equivocado, a menos que não haja boa fé a imbuir esse embate, sobretudo quando os segundos ameaçam os consumidores com repasse de custos ditos astronômicos aos preços finais das



mercadorias, o que também poderá acarretar abuso do poder econômico, à luz da Lei nº 8.884/94. Se não, vejamos.

Conforme etiquetas colhidas por nós em produtos adquiridos em quatro países (Reino Unido, França, Espanha e Portugal), ao ensejo de viagem realizada em 1998, por exemplo, lêem-se nelas, clara e perfeitamente, os respectivos preços, em libras, francos, pesetas e escudos, respectivamente, harmonicamente postados ao lado ou abaixo do código de barras.

Ora, longe de se exigirem custosos investimentos em aparelhos de leitura ótica a serem colocados ao lado das gôndolas ou prateleiras dos supermercados ou outros estabelecimentos, portanto — aparelhos esses que talvez sejam, afinal, úteis, mas não em número exagerado como se vocifera —, por que não se encomendam dos **fornecedores das etiquetas a impressão, além do código de barras, também o preço em reais, de forma inteligível pelos consumidores?**

Não se poderá dizer, por certo, que o ramo de supermercados, por exemplo, no Brasil, esteja atrasado com relação ao dos países mencionados.

## 6. Conclusões

Desta forma, longe de se estar diante de um impasse, o que se deveria fazer, isto sim, é assinalar-se um prazo para a implementação desse **Sistema Misto — código de barras aliado ao preço explícito nas embalagens auto-colantes.**

Por outro lado, haverá pequenos estabelecimentos comerciais que, em face do modesto estoque de produtos, ainda manterão o sistema de anotação à mão dos preços nos próprios corpos das mercadorias ofertadas, ou então etiquetas auto-colantes.

O que se exige, e isto é necessário que fique bem claro, é que, uma vez adotado o código de barras que, repita-se ainda uma vez, é uma linguagem cifrada, ininteligível ao consumidor, esse sistema venha a conviver com o preço explícito ao lado do mesmo código de barras.

Nem se poderá exigir, por exemplo, nem código de barras, nem etiquetagem, de produtos vendidos a granel, ou por certo volume a ser apurado em balanças à vista do consumidor, até por uma questão fática e de lógica elementar.

Nem mesmo isso será necessário nas feiras livres, em que as bancadas ofertam produtos por peso ou então por dúzia e outros critérios de comercialização.

Enquanto isso, ou seja, enquanto não se tem o sistema misto, haveria a manutenção de aparelhos de checagem para os consumidores, além dos preços explicitamente colocados ao pé de cada estoque de produtos nas prateleiras ou gôndolas.

## 7. Manifestações Jurisprudenciais

Passados três anos da redação deste ensaio, no âmbito do Ministério Público do Estado de São Paulo, e encaminhado, à época ao Ministério da Justiça, à guisa de subsídio, constatamos, com satisfação, que



decisões a respeito manifestadas pelo Superior Tribunal de Justiça, sufragaram esse entendimento, no sentido de que da etiquetagem de produtos expostos à venda, notadamente em supermercados, além do código de barras, conste o preço de cada um deles.

Nesse sentido, aliás, o acórdão proferido no MS 6061-DF (Mandado de Segurança 1998/0077964-7), em 7.4.2000, tendo relator o Ministro Paulo Gallotti, a saber:

**Mandado de Segurança. Direito do Consumidor. Preço/produtos. Supermercados. Exigência.**

“Para atender o que estabelece o Código do Consumidor, além do código de barras e do preço nas prateleiras, devem os supermercados colocar o preço em cada produto” (MS nº 6010/DF, Relator o Ministro Garcia Vieira, DJU de 6.12.99), Precedentes. Segurança denegada. Medida liminar cassada.

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Primeira Seção do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas a seguir, por unanimidade, denegar a segurança e cassar a liminar, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator. Os Srs. Ministros Nancy Andrichi, Garcia Vieira, Francisco Peçanha Martins, Nilton Luiz Pereira e Eliana Calmon votaram com o Sr. Ministro Relator. Ausentes, justificadamente, os Srs. Ministros Francisco Falcão, Franciulli Netto e José Delgado.

Igualmente decidiu o Superior Tribunal de Justiça, no MS 6010-DF (Mandado de Segurança 1998/0076235-3), tendo como relator o Ministro Garcia Vieira (julgamento de 13.10.99, DJU de 6.12.99, pg. 62), por unanimidade que:

Direito do Consumidor. Preço. Produtos. Supermercados. Exigência. Código de Defesa do Consumidor.

Um dos princípios básicos em que se assenta a ordem econômica é a defesa do consumidor. A Lei nº 8.078/90, em seu artigo 6º, inciso III, relaciona entre os direitos básicos do consumidor: “A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como, sobre os riscos que apresentam”. Os donos de supermercados devem fornecer ao Consumidor informações adequadas, claras, corretas, precisas e ostensivas sobre os preços de seus produtos à venda.

O fato de já existir, em cada produto, o código de barras não é suficiente para assegurar a todos os consumidores estas informações. Para atender realmente o que estabelece o Código do Consumidor, além do Código de barras e do preço nas prateleiras, devem os supermercados colocar o preço em cada produto. Segurança denegada.

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Exmos. Srs. Ministros da Primeira Seção do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas a seguir, por unanimidade, denegar a segurança, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator. Votaram com o Exmo. Sr. Ministro relator os Exmos. Srs. Ministros Hélio Mosimann, Demócrito Reinaldo, Humberto Gomes de Barros, Milton Luiz Pereira e José Delgado (voto-vista). Não participaram do julgamento o Exmos. Srs. Ministros Eliana Calmon, Paulo Gallotti e Francisco Falcão.



Ainda nesse sentido decidiu o acórdão proferido em sede de Mandado de Segurança (nº 5986-DF – 1998/0072799-0), por unanimidade, em 13.10.99 (DJU de 29.11.99), tendo como relator o Ministro Garcia Vieira.

Veja-se igualmente o que se decidiu no MS 5943-DF (Mandado de Segurança 1998/0063806-7), tendo como relatora a Ministra Nancy Andrighi, em julgamento de 29.2.2000 (DJU de 27.3.2000, pág. 59):

Processo Civil. Constitucional. Direito Do Consumidor. Mandado De Segurança. Código De Defesa Do Consumidor. Art. 6º, Inciso Iii, E Art. 31. Decreto Nº 90.595/84. Portaria Super 02/96 Da Extinta Sunab. Sistema De Código De Barras Para Indicar Os Preços Das Mercadorias. Supermercados. Processo Administrativo Nº 08012.001556/98-18. Adoção Em Caráter Alternativo: De Afixação Direta, Nos Bens Expostos À Venda, Mediante Etiquetas Ou Similares, Do Respectivo Preço À Vista; Ou, Na Hipótese De Existência De Código De Barras (Dec. 90.595/84), Proceder À Informação Dos Preços Das Mercadorias Em Lista Aposta Em Local Visível Ao Consumidor. Ausência De Direito Líquido E Certo. Defesa Da Ordem Econômica. Direito Do Consumidor À Informação Adequada E Clara. Segurança Denegada.

I – É necessária a colocação de etiquetas em todos os produtos, mesmo se adotado mecanismo de código de barras com os esclarecimentos nas gôndolas correspondentes.

II – Por ser assegurado ao consumidor o direito de informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, não há que se falar em “intervenção abusiva no domínio econômico, com desrespeito aos arts. 1º, IV, 170 caput e inciso II e 174, caput, todos da C.F.-88, porque incensurável o despacho proferido pelo Excelentíssimo Ministro de Estado da Justiça, publicado no DO 1, de 14-08-98.

III – O poder hierárquico exercido pelo Ministro de Estado da Justiça teve por objetivo coordenar as atividades administrativas, no âmbito interno, e, assim o fez, na modalidade “revisão”, bem como no exercício de poder de polícia, limitando direitos individuais em benefício da coletividade.

IV – É inerente à natureza normativa do despacho a repercussão em casos análogos, sendo mero sofisma a conclusão de seu caráter erga omnes, porque o ato administrativo é ordinatório, sem invasão de competência legislativa da União. Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Primeira Seção do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos, por unanimidade, denegar a segurança e cassar a liminar, nos termos do voto da Sra. Ministra-Relatora. Votaram com a Sra. Ministra-Relatora os Srs. Ministros Garcia Vieira, Francisco Peçanha Martins, Milton Luiz Pereira, José Delgado, Eliana Calmon, Paulo Gallotti e Franciulli Netto. Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro Francisco Falcão.

Anotamos, por fim, que esse entendimento, à unanimidade, foi igualmente a que chegou o Superior Tribunal de Justiça, pela sua Primeira Seção, no julgamento do Mandado de Segurança 5982-DF (1998/0072479-6), tendo como relator o Ministro Paulo Gallotti, em julgamento de 22.11.2000, em discussão sobre litispendência.



*\* O artigo faz parte do arquivo pessoal do autor e do Cenacon – Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça do Consumidor do Ministério Público do Estado de São Paulo*

**Date Created**

24/07/2001