Universidade Federal Fluminense

Escola de Engenharia
Departamento de Engenharia de Produção
Mestrado Profissional em Sistemas de Gestão

Rommel Assad Batista Monteiro

ACIDENTES DE CONSUMO E A IMPLEMENTAÇÃO CONSTITUCIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS.

Orientadora: Stella Regina Reis da Costa

Campos dos Goytacazes,

2014

Universidade Federal Fluminense

Escola de Engenharia
Departamento de Engenharia de Produção
Mestrado Profissional em Sistemas de Gestão

Rommel Assad Batista Monteiro

ACIDENTES DE CONSUMO E A IMPLEMENTAÇÃO CONSTITUCIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS.

Dissertação apresentada à Universidade Federal Fluminense como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Sistemas de Gestão.

Orientadora: Stella Regina Reis da Costa

Campos dos Goytacazes,

2014

ACIDENTES DE CONSUMO E A IMPLEMENTAÇÃO CONSTITUCIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS.

Dissertação apresentada à Universidade Federal Fluminense como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Sistemas de Gestão.

Área de Concentração: Sistema de Gestão pela Qualidade Total.

Aprovada em: _____de Janeiro de 2014.

Stella Regina Reis da Costa

Universidade Federal Fluminense

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho a todos que forneceram, cada um à sua maneira, o combustível para que eu até aqui chegasse: o amor. Inspirei-me no "Apostolo dos Gentios" São Paulo, em sua Primeira Carta aos Coríntios para externar meus sentimentos de gratidão.

“Ainda que eu falasse as línguas dos homens e dos anjos, e não tivesse Amor, seria como o metal que soa ou como o sino que tine. E ainda que tivesse o dom da profecia, e conhecesse todos os mistérios e toda a ciência, e ainda que tivesse toda a fé, de maneira tal que transportasse os montes, e não tivesse Amor, nada seria. E ainda que distribuísse toda a minha fortuna para sustento dos pobres, e ainda que entregasse o meu corpo para ser queimado, se não tivesse Amor, nada disso me aproveitaria. O Amor é paciente, é benigno; o Amor não é invejoso, não trata com leviandade, não se ensoberbece, não se porta com indecência, não busca os seus interesses, não se irrita, não suspeita mal, não folga com a injustiça, mas folga com a verdade. Tudo tolera, tudo crê, tudo espera e tudo suporta. O Amor nunca falha. Havendo profecias, serão aniquiladas; havendo línguas, cessarão; havendo ciência, desaparecerá; porque, em parte conhecemos, e em parte profetizamos; mas quando vier o que é perfeito, então o que é em parte será aniquilado. Quando eu era menino, falava como menino, sentia como menino, discorria como menino, mas, logo que cheguei a ser homem, acabei com as coisas de menino. Porque agora vemos por espelho em enigma, mas então veremos face a face; agora conheço em parte, mas então conhecerei como também sou conhecido. Agora, pois, permanecem a fé, a esperança e o amor, estes três; mas o maior destes é o Amor”.

AGRADECIMENTOS.

À Deus que meu deu força e fé para vencer as dificuldades interpostas no meu caminho. A minha família que com seu amor, carinho e compreensão, tornaram jornada mais suave, aos amigos por seu companheirismo e bondade por tornarem alegre, aos mestres pela transmissão precisa e engrandecedora dos programas de ensino e conteúdos programáticos; a minha orientadora pela paciência e voto de confiança em mim depositado. *Esses agradecimentos que externo foi a lição que aprendi de bom combatente, com fé e consciência de minhas limitações, que não me deixaram sucumbir.*

Novamente me inspiro no Apóstolo Paulo, na sua segunda carta a Timóteo para externar esse sentimento:

Quanto a mim, já fui oferecido em libação, e chegou o tempo de minha partida. Combati o bom combate, terminei a minha carreira, guardei a fé. Desde já me está reservada a coroa da justiça, que me dará o Senhor, justo juiz, naquele dia; e não somente a mim, mas a todos os que tiverem esperado com amor sua aparição.

RESUMO.

A instituição da defesa do consumidor representou um avanço nos direitos fundamentais. Da concepção individual, restrita a direitos civis e políticos, eles passam ao conceito coletivo ou grupal, abarcando direitos sociais e difusos.A dinâmica social e o exemplo de outros países conduziram os setores responsáveis, a uma tomada gradual de consciência sobre o consumo consciente, passando a proteção ao consumidor a ganhar um importante espaço como preocupação social e assumindo seu lugar como políticas públicas.Dentro dessa perspectiva, cabe ao Estado desenvolver atividades nesse sentido, mediante a instituição de órgãos públicos de defesa do consumidor de forma mediar às relações de consumo, inibindo e controlando os acidentes de consumo que tem causado impacto significativo na economia e no sistema público de saúde.O objetivo deste trabalho foi de analisar o tema acidente de consumo, seu impacto na sociedade e as políticas públicas implementadas de forma a mensurar suas consequências, pois a Constituição da República estabelece como princípio a proteção ao consumidor.Para isso foi realizado além da revisão teórica, análise das informações disponíveis no SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, órgão da SENACON – Secretaria Nacional do Consumidor, ligado ao Ministério da Justiça, e os atendimentos do PROCON em Campos dos Goytacazes- RJ. Nas conclusões pode se observar que as informações obtidasapontam que o esforço governamental e a participação e entidades civistem sido expressivopara difundir a importância da educação para o consumo consiente, e mensurar os acidentes de consumo de forma identificar suas principis causas e impacatos na sociedade.

Palavras – Chaves: Acidentes de consumo. Responsabilidade Civil. Políticas Públicas.

ABSTRACT

The institution of consumer protection represented an advance in fundamental rights. From individual conception, restricted to civil and political rights, they pass through collective or group concept, encompassing social and diffuse rights. The social dynamics and the example of other countries led the responsible sectors to a gradual awareness over conscious consumption. With that regard. Consumer protection gained space as an important social concern and took place as a public policy. Within this perspective, the State must develop activities in this direction, by developing public agencies for consumer protection in order to mediate the relations of consumption, inhibiting and controlling consumer accidents that have caused significant impact on the economy and the public health system. The objective of this study was to analyze the subject "consumption's accident" its impact on society and public policies implemented in order to measure its consequences, since consumer protection is a principle enacted at Brazilian Federal Constitution. Beyond the theoretical review, analysis of SINDEC's database were carried out regarding PROCON's complaints in the municipality of Campos dos Goytacazes - RJ. Conclusions suggest that government and civil society's effort and participation have been impressive to spread the importance of education for conscious consumption, and measuring consumer accidents in order to identify their main causes and impacts in society.

Key Words: Accidents consumption. Liability. PublicPolicy.

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO 11
1.1. Introdução 11
1.2. Situação - problema 12
1.3. Objetivos 14
1.3.1. Objetivo Geral 14
1.3.2. Objetivos Específicos 14
1.3.3. Delimitação da Pesquisa 15
1.3.4. Organização do Estudo 15
CAPITULO 2 - REVISÃO DA LITERATURA **16**
2.1. Acidentes de Consumo 16
2.1.1. O defeito 19
2.1.1.1. Tipologia dos defeitos 20
2.1.1.2. Defeito de concepção ou construção 21
2.1.1.3. Defeitos de fabricação 22
2.1.1.4. Defeitos de comercialização 22
2.1.2. Brinquedos 24
2.1.3. Medicamentos 25
2.1.4. Alimentos 25
2.1.5. Produtos de higiene 30
2.1.6. Produtos de limpeza 30
2.1.7. A solidariedade na oferta de produtos 31
2.1.8. A amostra grátis 31
2.2. Responsabilidade civil 32
2.2.1. Evolução histórica 33
2.2.2. Funções da responsabilidade civil 34
2.2.3.A culpa como fundamento da responsabilidade civil 36
2.2.4. Responsabilidade sem culpa 37
2.2.5. O dano 38
2.3. Cultura e relações de consumo 38
2.4. Responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor 42
2.5. Responsabilidade civil por acidente de consumo 43
2.6. Políticas públicas nas relações de consumo 45

2.7. A atuação do Poder Executivo 46
2.8. As agências reguladoras 51
2.8.1. ANVISA 52
2.8.1.1. Educação para consumo saudável 53
2.8.2. ANATEL 53
2.8.2.1. Plano de ação pró-usuários 53
2.9. O INMETRO 55
2.10. As Sociedades Civis 56
2.10.1. PROTESTE 57
2.10.2. IBDEC 57
2.10.3. Instituto AKATU. 58
2.11. A interação para a defesa do consumidor. 58
CAPITULO 3 - METODOLOGIA 60
3.1. Caracterização da pesquisa 60
3.2. Limitações da pesquisa 64
3.3. Sínteses histórica do Município de Campos dos Goytacazes 64
3.4. Indicadores do Município de Campos dos Goytacazes 65
CAPITULO 4 - RESULTADOS E DISCUSSÕES 66
4.1. As informações expostas pelo SINDEC 66
4.1.1. Atendimento por área 68
4.1.2. Meio de consumo 70
4.1.3. Forma de atendimento 72
4.1.4. Perfil do consumidor sexo e faixa etária 73
4.1.5. Perfil do consumidor faixa etária 74
4.1.6. Perfil do consumidor por área e faixa etária 75
4.1.7. Tipo de atendimento 77
4.1.8. Assunto/Fornecedor. 79
CAPITULO 5 - CONCLUSÕES 84
5.1. Indicações para estudos futuros 86
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 87
ANEXO 1 - ENTREVISTA 92
APÊNDICE - BIBLIOMETRIA 98

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS.

AMB – Associação Médica Brasileira

ANA - Agência Nacional de Águas;

ANAC- Agência Nacional de Aviação Civil

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações;

ANCINE – Agência Nacional de Cinema;

ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica;

ANP - Agência Nacional de Petróleo;

ANS - Agência Nacional de Saúde Complementar;

ANTAQ – Agência Nacional de Transporte Aquaviários.

ANTT- Agência Nacional dos Transportes Terrestres

ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária;

APL – Arranjo Produtivo Local.

BCB – Banco Central do Brasil

CC – Código Civil

CDC – Código de Defesa do Consumidor.

CF – Constituição Federal

CONMETRO - Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial

CPSC – Consumer Product Safety Comission (EUA).

ESAJ – Escola Superior de Administração Judiciária.

FEC - Fundação Euclides da Cunha –

IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

IDHM – Índice de Desenvolvimento Humano Municipal.

IES – Instituição de Ensino Superior.

INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia

JTACSP – Jurisprudência Tribunal de Alçada Cível de São Paulo.

NETSS - National Electronic Disease Surveillance System.

PIB – Produto interno Bruto.

PIB per capita - PIB per capita é calculado a partir da divisão do PIB pelo número de habitantes da região e indica quanto cada habitante produziu em determinado período.

PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

Procon - Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor

SAFERT - Dados de segurança (SDS – Sigla em inglês de SafetyDatasheets)

SENACON - Secretaria Nacional do Consumidor

SIAC - Sistema de Informações de Acidente de Consumo

SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

SINMAC - Sistema Inmetro de Monitoramento de Acidentes de Consumo.

Sinmetro - Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial

SNDC - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

TJ – MG – Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

TJ – RJ – Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro.

TJ – RS – Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

TJ - SP - Tribunal de Justiça de São Paulo.

UFF- Universidade Federal Fluminense.

CAPÍTULO 1- INTRODUÇÃO.

1.1.Introdução.

Este trabalho pretende contribuir com a disseminação e adoção de práica de consumo consiente e de qualidade, informando-as, e o esforço governamental e das entidades civis na implementação de políticas públicas e seus avanços, como o convênio entre o Ministério da Justiça e o da Saúde para a criação do SIAC, Sistema de Informação de Acidente de Consumo, possibilitando a identificação de riscos em produtos e serviços colocados no mercado de consumo e a rápida atuação dos diferentes órgãos responsáveis pela proteção ao consumidor, de maneira a minimizar os riscos à saúde e à segurança dos consumidores, e ainda de demosntrando, através dos dados a disposição do cidadão, nos sites, pelos Ministérios da Justiça, Saúde, Trabalho, o INMETRO, a ANVISA, ANATEL e das entidades civis de defesa do consumidor como o IDEC, o PROTESTE,dos impactos econômicos e sociais do acidente de consumo.

O interesse pelo tema surgiu em atuação no processo nº 0003973-24.1997.8.19.0014, distribuído em 07/10/1997 na 2ª Vara Cível da Comarca de Campos dos Goytacazes, RJ.

Uma jovem senhora fazia compras no supermercado de uma cooperativa, quando ouviu um estampido atrás de si. Voltando-se constatou que uma garrafa de vidro de refrigerante de um litro havia caído da prateleira e explodido, arremessando cacos de vidro em todas as direções. Quando se refazia do susto, foi advertida que tinha sido ferida na parte posterior da sua perna esquerda, um pouco acima do joelho, que sangrava bastante. Foi socorrida pelo subgerente do estabelecimento, que a conduziu ao posto médico, onde foi atendida por um profissional médico, que suturou o ferimento, passou a medicação e recomendou repouso.

Embora a cicatrização aparentasse normalidade, a senhora foi surpreendida, no oitavo dia seguinte ao fato, por forte taquicardia e falta de ar tendo sido levada para o Instituto do Coração do Norte Fluminense. Em lá chegando foi atendida pelo cardiologista, e no momento do atendimento teve uma convulsão, desmaiou sendo removida para a Unidade de Terapia Intensiva, ali permanecendo em estado gravíssimo.

Após 16 dias de internação, teve alta médica com a recomendação de repouso absoluto de forma a consolidar a recuperação. Entretanto, a senhora passou a conviver com sequelas advindas do fato: a) granuloma alojado nas cordas vocais, decorrente da intubação; b) inchaço anômalo da perna esquerda, membro diretamente atingido pelos estilhaços de vidro; c) insuficiência respiratória; d) risco de nova embolia, o que a impede definitivamente de usar qualquer droga anticoncepcional; e) sintoma equivalente a uma efervescência matinal no pulmão direito que requer cuidado contra outra pneumonia redicivante.

Pela descrição dos fatos não se vislumbrava o nexo causal o que isentava a Cooperativa da responsabilidade subjetiva pela modalidade da culpa. O caso era de simples acidente de consumo como já começavam a apontar os doutrinadores, em destaque Sanseverino (2002)[1].

Proliferam ações judiciais visando a reparação de danos por fato do produto e serviço, tendo fundamento da causa pedir o dano moral e material, sem estabelecer o nexo causal, entre o fato e o produto.

A questão da reparação do dano e do dever de indenizar é pacifico como decorrência da responsabilidade civil objetiva, porém o problema surge a partir do momento em que o fato é um acidente de consumo[2].

1.2. Situação – problema.

A teoria da qualidade, lecionada por ANTONIO HERMAN DE VASCONCELLOS E BENJAMIN,membro da comissão de juristas que elaborou o anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor, juntamente com a professora Ada Pellegrini Grinover e integrada por Antônio Herman de Vasconcellos e

---

[1]Desembargador do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, que eclodiu na obra Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor. São Paulo: Saraiva.

[2]*Acidente: "acontecimento imprevisto ou fortuito, do qual resulta um dano causado à coisa ou a pessoa.*
Ocorrência registrada sem a intervenção voluntariosa de qualquer pessoa.
É ato involuntário, isto é, que se realizou ou ocorreu independentemente da vontade do agente e pela ausência de dolo ou mau desígnio de sua parte.
Para que o acidente se aponte como dirimente de casualidade, isto é, isento de qualquer responsabilidade ou culpa o agente que o provocou, mesmo involuntariamente, necessário que concorram os três requisitos legais e doutrinários:

a) Acaso, indicativo de acontecimentos imprevisto;
b) Ato ilícito, isto é, que não atente contra a lei, nem contra a moral;
c) Atenção ordinária, quer dizer que o agente a tenha tido, como a que se deve ter na execução de qualquer serviço ou ato e que se funde na precaução, previsão, cautelas e prudência.

(Silva, De Pácido e. Vocabulário Jurídico.8, ed. Rio de Janeiro. Forense.1984).

Benjamim, Daniel Roberto Fink, José Geraldo Brito Filomeno, Kazuo Watanabe, Nelson Nery Júnior e Zelmo Denari, forma-se com os olhos voltados para o instituto da responsabilidade do fornecedor: civil, administrativa e penal. De nada adiantaria criar-se um dever de qualidade se o seu desrespeito não trouxesse consequências para o violador.

A expectativa da sociedade com relação à segurança dos produtos deve ser legítima. Isso significa que ela deve ser justificada, plausível e baseada na realidade.

O Código de Defesa do Consumidor adotou o conceito unitário de defeito no que se refere à responsabilidade por acidentes de consumo, recepcionando o artigo 6º da Diretiva 85/374 da CEE: trata-se da falta de conformidade do produto em relação à legitima expectativa de segurança da sociedade.

A dimensão que os acidentes de consumo vem tomando no espectro da sociedade é profundo e passa a fazer parte da agenda positiva do governo, evoluindo das ações isoladas como as do INMETRO e outras entidades civis.

O Juizado que surgiu como de Pequenas Causas para dirimir esses conflitos, passaram a ser Juizados Especiais.

Os ministérios da Saúde e da Justiça criaram o *Sistema de Informações de Acidentes de Consumo (SIAC)*para a formação de banco de dados fundamental para identificação de riscos de produtos que estão no mercado de consumo.

O Brasil passa a integrar a Rede Consumo Seguro e Saúde (RCSS). Fruto de grande trabalho integrado dos países membros da OEA, a RCSS é uma ferramenta a serviço dos consumidores e autoridades da região, para o intercâmbio de informação e experiências, difusão da temática e educação sobre segurança dos produtos de consumo e seu impacto na saúde.

Este trabalho se propõe a discorrer sobre o que são acidentes de consumo, descrevendo-os, explicando de que maneira um produto ou serviço pode causar dano, mesmo que ele seja utilizado de forma adequada, o que caracteriza o acidente de consumo.

Pretende-se fundamentar o trabalho com estudos, dados, relatórios e estatística de instituições pública que tem como campo de atuação as relações de consumo, com destaque os da SENACON e do INMETRO.

Neste contexto, o presente trabalho se propõe a responder alguns questionamentos:

a) Qual o impacto que esses acidentes provocam nos setores produtivos e sociais?

b) As políticas públicas visando o controle dos acidentes de consumo devem ser implementadas de forma integrada entre os organismos sociais?

c) É importante direcionar esforços para a adoção uma política de educação para o consumo seguro e saudável?

d) As informações expostas no Sindec são suficientes para criar ferramentas e políticas públicas quanto aos acidentes de consumo.

1.3.Objetivos.

A formulação do problema da pesquisa, através dos questionamentos no item anterior, conduziu a construção dos objetivos geral e específico que são apresentados a seguir:

1.3.1.Objetivo Geral.

O objetivo geral do estudo é analisar o tema acidentes de consumo edemonstrar a importância da implementação das políticas públicas visando mensurar o problema por estar pautado no ordenamento constitucional.

1.3.2.Objetivos Específicos.

Além do objetivo principal, é necessário atender aos objetivos específicos apresentados a seguir:

1. Apresentar estatísticas disponibilizadas sobre acidentes de consumo e discutir os resultados;

2. Estudar os registros documentados e disponibilizados seja em âmbito nacional ou internacional;

3. Demonstrar como esse tipo de acidente impacta na sociedade e nas empresas.

1.3.3. Delimitação da Pesquisa.

Nesta dissertação serão abordados levantamentos conceituais sobre acidentes de consumo, com base em doutrinadores,bem como no próprio Código de Defesa do Consumidor. Foi idealizada também uma busca quanto às informações fornecidas pelos órgãos responsáveis pelo controle dos acidentes de consumo, concetrando-se nos dados do SINDEC e do INMETRO.Foi também analisada a entrevista com o especialista espanhol Josep Tous que tratou por delimitar ainda mais as elucidações já expostas no decorrer do trabalho. Abaixo então, é demonstrada a organização geral do estudo.

1.3.4. Organização do Estudo.

Para apresentação deste estudo decidiu-se por organizar o material em 5 capítulos, estabelecendo seus padrões dentro das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas- ABNT bem como na exemplificação encontrada em trabalhos anteriores que foram apresentados nesta ilustrissima instituição.

O primeiro capítulo tratada introdução, que procurou abordar em seu escopo os aspectos gerais deste trabalho como delimitação, justificativa para escolha do tema, objetivos, problematização e a apresentação geral apresentada neste contexto.

O segundo capítulo trata da revisão de literatura. Esta por sua vez, traz em seu escopo uma pesquisa sobre os acidentes de consumo, desde sua conceituação até as tipologias do direito. Trazem também os aspectos gerais da responsabilidade civil, principalmente aqueles voltados aos acidentes de consumo, a cultura do consumo, a responsabilidade Civil no CDC- Código de Defesa do Consumidor, e por fim as políticas públicas nas relações de consumo.

No terceiro capítulo foi apresentada a metodologia utilizando-se da sequencia: caracterização da pesquisa, limitações da pesquisa, delimitação do estudo, universo da pesquisa, e as informações fornecidas pelo SINDEC. Essas delimitações e caracterizações deram base para que no quarto capítulo fossem demonstrados os resultados e discussões. Por fim,embasado no estudo inteiro e procurando responder os problemas e objetivos apontados nesta introdução, foi realizada as considerações finais do trabalho.

CAPÍTULO 2. REVISÃO DA LITERATURA.

Este capítulo tem como objetivo fornecer a base teórica para discussão do tema aqui desenvolvido. De acordo com Gil (2008) é através da revisão de literatura que se adquire conhecimentos múltiplos, pois são observados na visão de outros autores discussões sobre o tema.

Desta forma, os capítulos teóricos foram abordados em 7 (sete) etapas sequenciais, sendo elas: acidentes de consumo, que buscou esclarecer os conceitos e definições legais sobre o tema; a responsabilidade civil, onde são expostos, dentro da doutrina e da jurisprudência seus conceitos gerais e introdutórios; cultura e relações de consumo, que busca aponta a evolução do consumo no Brasil a até a instituição do Código de Defesa do Consumidor; a responsabilidade civil no CDC, que a luz da leitura de doutrinadores, demonstra a mudança de responsabilidade subjetiva para objetiva, como previsto na Carta Magna;

A partir da quinta etapa, procurou afunilar a discussão do estudo dentro da revisão de literatura, trazendo discussões diretas dentro do tema, para que assim, as discussões em cima do objeto de estudo fossem melhores sustentadas, demonstrando então elucidações importantes sobre a responsabilidade civil por acidentes de consumo. A presença do Estado nos acidentes de consumo e por fim, o papel dos órgãos reguladores.

2.1.Acidentes de Consumo.

Como já elucidado no introito deste capítulo, este primeiro tópico, intitulado: “Acidente de Consumo”, trará apenas embasamento e conceituação do tema, com relação aos seus conceitos e definições. Estas conceituações precípuas nos darão base para discussão posterior. Porém, antes de adentrarmos ao objetivo aqui exposto, cabe fazer uma reflexão sobre o universo em que o tema está inserido.

O mundo contemporâneo caracterizou a sociedade como sendo a sociedade do consumo, empurrado pelo capitalismo e necessidade de veiculação da moeda e crescimento da economia. Diariamente são lançados centenas de novos produtos a serem consumidos.

Este cenário cada vez mais comum, fez com que acidentes de consumo passassem a ser identificados com maior frequência, principalmente no contexto

nacional, onde os Órgão e Institutos responsáveis pela criação de normas e fiscalização ainda podem ser considerados precários se comparados a países de primeiro mundo, como por exemplo, Europa e EUA, os quais reconhecem os acidentes de consumo pelo menos há trinta anos (AZEVEDO; CARIBÉ, 2012).

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), os acidentes de consumo ocorrem quando: *Um produto ou serviço prestado provoca danos à saúde ou à segurança do consumidor, mesmo quando utilizado corretamente ou conforme instruções de uso (CDC, 2013).*

Acidentes de consumo acontecem quando um produto ou serviço prestado provoca danos à saúde ou à segurança do consumidor, seja esse dano causado por um simples defeito ou pela falta de informação quanto à periculosidade e quanto ao uso correto do produto. Um corte na mão durante a abertura de uma lata, um machucado resultante de uma freada brusca do ônibus ou engasgo causado por se engolir a peça de um brinquedo, são situações que podem caracterizar esse tipo de acidente.

A responsabilidade por acidente de consumo é tratada no Código de Defesa do Consumidor brasileiro sob o título “Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço” (artigos 12/17), designação criticada por alguns tratadistas, a exemplo de Castro (2010), sob o argumento de que o designativo correto, já adotado de modo usual, é a referência aos acidentes de consumo[3].

O inciso, I do art. 6º do CDC, estabelece que é direito básico do consumidor a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos; de igual forma a educação e divulgação acerca do consumo adequado dos produtos e serviços (consumo de cigarro, bebida alcoólica), toda e qualquer informação de forma clara e precisa sobre quantidade, qualidade, preço, ou ainda riscos que o produto pode oferecer.

A responsabilidade por acidentes de consumo, nomeada pelo Código de Defesa do Consumidor de responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, está prevista nos artigos 12 a 17 do CDC.

O INMETRO (2013) preparou uma cartilha demonstrando uma visão técnica sobre os acidentes de consumo. Foi especificado então que de acordo com a

[3] Esse assunto será melhor exemplificado nos tópicos de maiores causas de acidente de consumo no decorrer deste trabalho.

“legislação brasileira, somente é considerado acidente de consumo quando existe defeito”.

Observa-se então que os acidentes de consumo, de acordo com o CDC, são considerados apenas nos casos de danos à segurança e à saúde do consumidor, e ainda a terceiros, como explica Piza (2012), ou seja, demais casos em que o consumidor se sinta lesado não cabem como acidentes de consumo.

Neste sentido, Leal (2009) esclarece que embora exista na doutrina a utilização do termo acidente de consumo de forma genérica como: ocasionado por um vício, uma falha, uma imperfeição no produto adquirido ou no serviço prestado em uma relação de consumo, não deve ser confundido, sendo considerado por si só, os conceitos e definições estabelecidos dentro do CDC.

De acordo com Azevedo e Caribé (2012): “Esse dano pode ser causado por um defeito no produto ou serviço, pela falta de informação quanto à sua periculosidade e uso adequado ou ainda, quando existem informações incorretas em relação ao seu uso”.

Puschel (2006), também define com maestria os acidentes de consumo como sendo qualquer evento causador de dado físico ou psíquico ou consumidor, podendo ser de ordem moral ou material.

Assim, considera-se que o produto defeituoso é aquele cujo não apresenta a segurança dele esperada. O Inmetro (2013) define ainda que podem ser classificadas como causas de acidentes de consumo:

> • Falha na informação quanto ao uso correto do produto ou serviço;
> • Falta de adequação de produtos ou serviços às normas de fabricação;
> • Defeitos nos produtos ou prestação inadequada de serviços;
> • Ausência de atuação preventiva dos fornecedores (fabricantes, vendedores, importadores etc.).

Antes de continuar o desenvolvimento deste, considera-se fundamental fazer uma pausa, para discutir acerca do defeito, pois uma vez que os acidentes de consumo são decorrentes de um defeito que cause danos, é imprescindível que o “defeito” fique bem claro para concepção da discussão aqui proposta.

2.1.1. O defeito.

No Dicionário Jurídico Plácido Silva: Defeito. Derivado do latim *defectus* (falta, ausência), é empregado na terminologia jurídica, com o mesmo sentido de vício, isto é, a imperfeição ou falha que venha prejudicar ou diminuir a qualidade ou caráter, seja do ato, coisa ou da pessoa (...).

Os produtos e serviços considerados defeituosos são os que não apresentam a segurança legitimamente esperada, causando danos à vida, saúde ou segurança ocasionado por produto ou serviço. Também é considerado defeito as situações das quais decorrem prejuízo lateral.

Para que se possa caracterizar esta ausência de segurança, distinguem-se dois tipos de periculosidade: a inerente e a adquirida. A periculosidade inerente ou latente diz respeito ao risco intrínseco do produto ou serviço, ligado à sua própria qualidade ou modo de funcionamento. Ainda que a regra geral em relação aos produtos ou serviços com periculosidade inerente seja o afastamento do dever de indenizar, o fornecedor poderá responder se não informar adequadamente sobre sua utilização e riscos. É o que determina o art. 8º do CDC[4].

> Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.
> **Parágrafo único**. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

Já os produtos ou serviços de periculosidade adquirida são aqueles que se tornam perigosos em razão de um defeito com origem na fabricação, concepção ou comercialização. Podem ser citados como exemplo os danos causados em razão dos efeitos colaterais de um remédio, como aconteceu no caso da talidomida. A periculosidade adquirida gera responsabilização objetiva, ou seja, independentemente de culpa. Além disso, os fornecedores são proibidos de introduzir no mercado tais produtos e serviços. Em caso de impossibilidade de prevenir o risco

[4] Código de defesa do Consumidor

antes de sua inserção no mercado, o fornecedor deverá informar as autoridades, os consumidores e proceder ao recall.

Püschel (2006, p. 97) leciona que o fornecedor não é responsável por todo e qualquer dano resultante de um produto seu, mas apenas por aqueles decorrentes de defeitos que tenha colocado no mercado. Para configurar a situação dever de indenizar tem de star presente a dualidade: colocar no mercado e o produto apresentar defeito.

Mais adiante Puschel (2006, p.98) esclarece de forma didática a presença do defeito e a responsabilidade por acidente de consumo." O conceito de defeito funda-se na falta de segurança do produto". Ou seja, um produto é defeituoso por ser inseguro. "Inseguro, por sua vez, é o produto capaz de provocar danos à vida, à integridade físico-psíquica das pessoas." Entendimento do artigo 8º do CDC acima mencionado.

O artigo 12 do CDC dispõe que "o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos".

Mais ainda seu parágrafo primeiro, "produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: sua apresentação; o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam; a época em que foi colocado em circulação".

A apresentação de um produto ou serviço relaciona-se com a informação a respeito do produto ou serviço a que o consumidor teve acesso. O uso e os riscos legitimamente esperados incluem também o uso anormal, como é o fato dos consumidores costumarem colocar canetas na boca. Por fim, há que se considerar a expectativa de segurança em relação aos padrões de conhecimento e tecnologia à disposição na época em que o produto ou o serviço foi colocado em circulação.

2.1.1.1.Tipologia dos defeitos.

Assim, segundo Denari (2011, p. 199), a apresentação considera todas as informações que passam um produto, inclusive a sua embalagem e a publicidade

utilizada para divulgá-lo. Püschel (2006, p. 105) aduz que “por apresentação deve-se entender toda a atividade do fornecedor destinada a expor seu produto ao público”.

Em relação a sua origem, os tipos de defeitos – acidentes de consumo dividem-se, conforme a melhor doutrina em: concepção ou construção, fabricação ou produção e informação ou comercialização.

2.1.1.2.Defeito de concepção ou construção.

O defeito de concepção é decorrente da falha de projetos ou fórmulas. Manifesta-se através do erro em relação às características finais dos produtos ou serviços de toda uma série. Decorre da insuficiente experimentação, por não ter passado por todos os testes de qualificação. Em razão disso, seu potencial danoso é elevado, uma vez que macula toda a produção ou série.

Podem do ocorrer no planejamento, no desenvolvimento, na escolha do material utilizado, em relação às técnicas de fabricação bem como ao modo de utilização ou montagem dos componentes.

Denari (2011, p.200) aponta que geralmente esse tipo de defeito acarreta o chamado *recall,* que é o recolhimento dos produtos preventivamente, antes que eles causem algum dano de fato aos consumidores. Apesar de serem considerados como defeito, não se concorda com isso, pois para que assim sejam denominados, os produtos devem ter causados danos aos seus consumidores. No *recall,* não houve dano ainda, mas tão somente um potencial de que este venha a ocorrer quando da sua utilização. Logo, tecnicamente, no *recall,* os produtos detêm tão somente vícios, pois ainda não produziram nenhum dano ao consumidor.

Apelação. Ação de reparação de danos. Aquisição de produto. Defeito de concepção. Comprometimento da segurança dele esperada. Defeito de informação. Ausência de advertência com relação à idade e ao material do objeto em que será aplicado. Responsabilidade objetiva. Inversão do ônus da prova. Cabimento. Tibieza da prova agregada pelo fabricante. Perícia. Confirmação do defeito, apesar de o trabalho se apresentar incompleto. Conclusões que, ademais, não vinculam o juiz.

Dano configurado. Necessidade de composição. Consideração do tempo de uso da coisa. Sentença reformada. Recurso provido em parte[5].

2.1.1.3. Defeitos de fabricação.

São problemas que atingem apenas alguns produtos, por falhas no processo produtivo. Os defeitos de fabricação caracterizam-se por apresentarem imperfeições inadvertidas em relação a alguns produtos de uma série ou produção. Entende-se que os serviços são defeituosos sempre que fugirem dos padrões de qualidade e segurança fixados pelo próprio fornecedor. Exemplo de defeito de fabricação se deu em relação a fogos de artifício que explodem pela culatra.[6]

2.1.1.4. Defeitos de comercialização.

Os defeitos de comercialização abrangem os deveres de informar, acondicionar e embalar o uso correto do produto ou fruição do serviço. Neste caso, o defeito é extrínseco.

Para que o produto ou serviço seja considerado defeituoso, há de se configurar a presença do dano, seja este material, moral, individual, coletivo ou difuso.

---

[5]TJ-SP - APL: 538194920068260224 SP 0053819-49.2006.8.26.0224, Relator: Beretta da Silveira, Data de Julgamento: 03/07/2012, 3ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 05/07/2012

[6] Explosão de fogos de artifício. Acidente de consumo. Perda de uma mão. Responsabilidade do fabricante. Danos materiais mantidos. Redução dos danos morais (...) Desnecessária a realização de prova pericial, pois os produtos foram examinados por peritos do Instituto de Criminalística, que emitiram laudo bem fundamentado e bastante esclarecedor, com o que, dispensável também o seu depoimento. (...) No mérito, trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de acidente de consumo por explosão prematura de foguete, que resultou na perda de uma das mãos pelo autor. Situação em que restou comprovado que, mesmo obedecendo às orientações de utilização constantes na embalagem, o artefato explodiu lateralmente, ocasionando a amputação da sua mão esquerda. A responsabilidade da empresa requerida é objetiva, nos termos do artigo 12 do CDC, sendo que lhe incumbia o ônus de provar que o defeito inexistiu ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que não ocorreu. Ademais, verificada a falta de informações acerca das consequências da utilização do produto umedecido. No que diz respeito aos danos materiais, restaram corretamente arbitrados. Pensão mensal pela redução da capacidade laboral que deve ser vitalícia, tendo em vista que destinadas à própria vítima, não aos seus familiares. Com relação aos danos morais, considerando a concessão de pensão mensal vitalícia e retroativa, bem como de outros fatores minorantes do sofrimento da vítima, devem ser reduzidos, adequando-se às peculiaridades do caso concreto e aos parâmetros balizados pela Câmara. (...) (BRASIL. TJRS. Apelação Cível Nº 70008521056, 10ª. CC. Rel.: Luiz Ary Vessini de Lima, J. em 16/09/2004).

A mera potencialidade do dano não torna o produto defeituoso, mas tão somente viciado (vício de qualidade por inadequação).

Completando as explicações do Inmetro, em busca de exemplificar com clareza situações de acidentes de consumo, Piza (2012, p.2) ainda ressalta que:

> Esse dano pode ser uma intoxicação alimentar ou química, no caso de produtos de limpeza, uma queimadura, um corte ao abrir embalagens, um choque elétrico ao eletrodomésticos, uma torção ou fratura ao cair de que se quebra ou escada doméstica, entre outros.

A Lei no. 8.078/90, do CDC[7], fundamenta os direitos do consumidor, em especial aqueles que refletem o direito à saúde e segurança, trazendo então a responsabilidade, assunto este, que será mais bem fundamentado na sequencia deste trabalho.

A Constituição Federal estabelece que “a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”. A garantia do direito de propriedade. O dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão

Alguns produtos têm por função proteger as garantias constitucionais acima mencionadas. Nestes casos, o simples mau funcionamento do produto, isto é, a existência de um vício, acarreta necessariamente um risco para a segurança do consumidor.

Para melhor fundamentar o título aqui ora discutido, serão abordados os fatores e produtos que lideram a lista do Inmetro de acidentes de consumo, dentre eles estão: a) brinquedos; b) medicamentos; c) alimentos; d) produtos de higiene; e) produtos de limpeza[8].

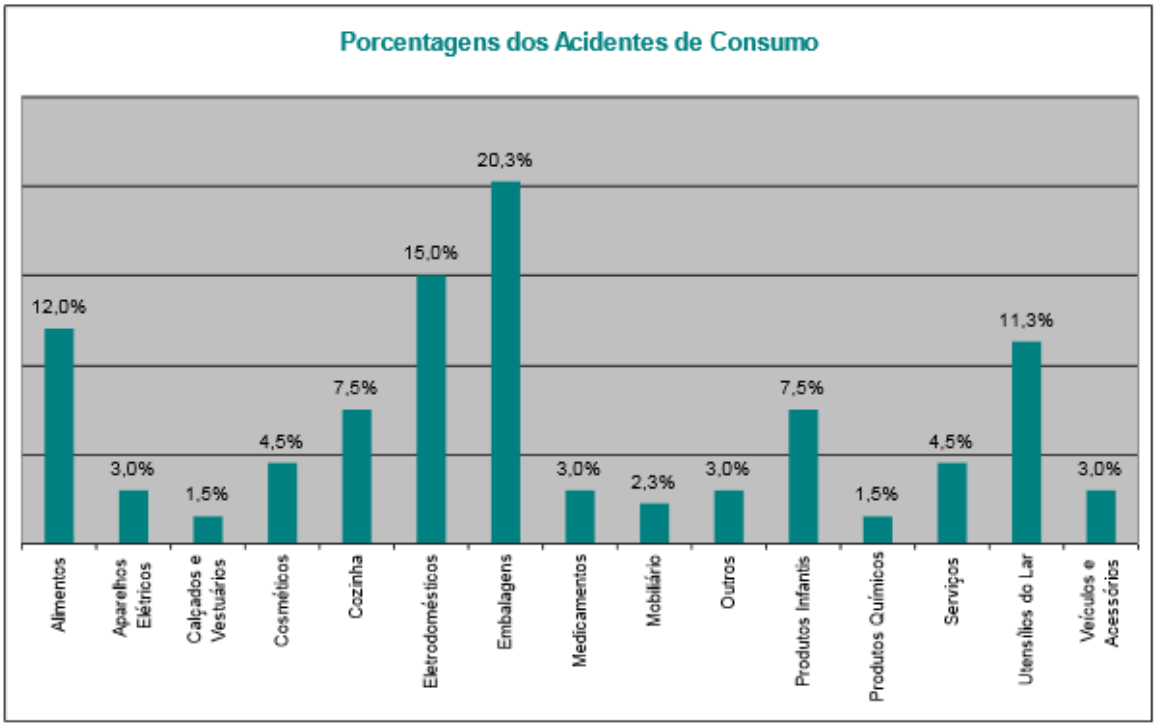
---

[7] Código de Defesa do Consumidor

[8] É importante salientar que esta sequência não é a sequência da Lista do Inmetro, mas sim, as mais discutidas na literatura acadêmica.

Mathias e Costa (2008) divulgaram uma lista com o percentual dos produtos que tiveram maior ocorrência de acidentes de consumo em 2006 e 2007, chegando aos seguintes dados:

Figura 1- Comparativo do Inmetro de produtos que acarretaram acidentes de consumo segundo o Inmetro



Fonte: Mathias e Costa (2012)

Conforme a figura 1, as embalagens, eletrodomésticos, alimentos, utensílios do lar, produtos infantis, e de cozinhas, foram os que mais apresentaram acidentes de consumo.

2.1.2. Brinquedos.

Mesmo que os brinquedos não apareçam no topo dos índices de acidentes de consumo, para Mathias e Costa (2008) este é um dos acidentes de consumo que envolve maior atenção. Essa singularidade ocorre devido ao fato da maioria das vítimas serem crianças e bebes, e por isso trazer sempre maior repercussão midiática, e consequentemente atenção por parte dos órgãos públicos.

No Brasil, os brinquedos possuem regulamentação estabelecida pela Inmetro. Segundo Mathias e Costa (2008, p.10):

> Desde 1998, os brinquedos possuem sua conformidade forma compulsória. Isto significa que todos os brinquedos comercializados, no mercado formal, no Brasil, tiveram seu processo produtivo avaliado por organismos acreditados pelo Inmetro. Por esse motivo, os brinquedos somente podem ser comercializados ostentando o selo de identificação da conformidade com a marcado Inmetro.

.

Essa normatização estabelece critérios diretos a serem seguidos. Tais critérios quando obedecidos acredita-se minimizar, e/ou anular os riscos de acidentes de consumo. A grande problemática no caso dos brinquedos é que 70% dos brinquedos mundiais são fabricados atualmente na China, e suas especificações técnicas, bem como as especificações e normatizações do órgão internacional responsável por estas, não atendem os padrões nacionais.

Os maiores problemas encontrados nos brinquedos são as tintas e imãs, que causaram inúmeros acidentes toxicológicos pelo mundo, além de ingestão de peças pequenas por parte das crianças. Com relação aos brinquedos o Inmetro tem adotados ensaios preventivos desde 2007 (INMETRO, 2013).

2.1.3. Medicamentos.

Segundo o PROCON (2013) os acidentes de consumo envolvendo medicamentos podem ser classificados quando estes não tem eficácia e não tratam as doenças conforme exposto em suas anotações ou até mesmo anunciadas em propagandas e comerciais. Também podem ser considerados acidentes de consumo, medicamentos cujas embalagens são de fácil acesso e atrativos para crianças facilitando a ingestão indevida por parte destas.

Em 2002, o INMETRO divulgou que o contato de crianças com medicamentos foi “responsável pela maior porcentagem – cerca de 30% – de casos de intoxicação entre crianças de 1 a 4 anos”.

2.1.4.Alimentos.

Os alimentos são considerados como um dos maiores responsáveis pelos acidentes de consumo, as principais causas estão relacionadas à contaminação, e a falta de informação de seus ingredientes (INMETRO, 2002).

Esse tópico certamente mereceria uma longa discussão, ou até mesmo, um trabalho a parte, devido à complexidade que envolve seu contexto. Porém, seguindo o cronograma e objetivos aqui pré-estabelecidos serão tratados apenas alguns aspectos básicos que envolvem os acidentes de consumo com alimentos.

O INMETRO, em parceria com o INDEC (2002), publicou a seguinte informação:

> Inúmeras pesquisas órgãos públicos, universidades, pelo Idec e pelo Inmetro mostram os altos níveis de contaminação química e microbiana dos produtos alimentícios em geral.
> ...Aproximadamente 20% dos produtos alimentícios testados pelo Idec nos últimos nove anos estavam em desacordo com a legislação sanitária e 40% deixavam de trazer informações importantes para os consumidores. As informações incorretas ou enganosas nos rótulos, a grande quantidade de alimentos de alto risco sem inspeção sanitária, como as carnes, o leite e seus derivados, e a falta ou inadequação de programas específicos de monitoramento de resíduos de drogas veterinárias e agrotóxicos são os principais problemas na área de segurança alimentar.

Apesar do Brasil ter avançado no período de 2002 a 2013, estabelecendo leis e regras de publicação das informações e maior controle dos alimentos, ainda necessário muito avanço, não apenas para acidentes de consumo a curto prazo, mas também, estudos profundos que possam estabelecer, no caso de alimentos, acidentes de consumo provindos de um longo período de ingestão.

Na figura 2, é demonstrada uma listagem dos problemas relacionados a acidentes de consumo que os alimentos podem ocasionar. A ANVISA (2007), ainda indica que, os acidentes de consumo relacionados a alimentação, podem ser identificados: *Quando uma pessoa adquire um alimento impróprio para o consumo e a sua ingestão acarreta um problema de saúde, ela terá o direito de ser indenizada por qualquer despesa médica ou dano moral que venha a sofrer.*

Figura 2- Acidentes de Consumo provindos de alimentação

Doença	Microrganismo	Principais alimentos envolvidos	Sintomas comuns após consumir o alimento contaminado	Como prevenir
Intoxicação estafilocócica	Staphylococus aureus	Bolos, tortas e similares com recheio e/ou cobertura, produtos de confeitaria, doces e salgados	Náusea e vômitos, cólicas abdominais, abatimento sem febre e, em alguns casos, diarreias após 2 a 4 horas (podem variar de 1 a 8 horas)	Evitar tocar os alimentos quando estiver com ferimentos nas mãos, tosse ou nariz escorrendo. Guardar os alimentos perecíveis na geladeira; preparar próximo da hora do consumo. Higienizar utensílios após provar o alimento.
Salmonelose	Salmonela sp	Carnes de boi, porco e aves; alimentos com ovos que permanecem crus até o consumo.	Dores abdominais, diarreia, calafrios, náuseas e vômitos, abatimento com febre 18 a 36 horas (podendo variar de 6 a 72 horas) após o consumo do alimento	Lavar bem os utensílios e mãos depois de manipular carne de aves e ovos crus, cozinhar bem os alimentos; evitar consumo de produtos à base de ovos crus (como maionese caseira); não utilizar os

				mesmos utensílios para preparar alimentos crus e cozidos.
Clotridiase	Clostridium perfrigers	Carne mal cozida, caldos, molhos, sopas e massas	Náuseas e vômitos, cólicas abdominais, diarreia e abatimento com febre após 10 horas (podendo variar de 8 a 22 horas).	Preparar o alimento próximo da hora do consumo; guardar as sobras na geladeira; reaquecer os alimentos até a fervura completa.
Botulismo	Clostridium botulioun	Conservas caseiras pouco ácidas; palmito em conserva, carne enlatada, carne conservada na banha, tofu em conservas, pescados a vácuo	Tonturas, visão dupla ou turva, boca seca, dificuldade para falar, engolir e andar. Esses sintomas aparecem entre 18 a 36 horas (podendo variar de 2 horas a 8 dias). A morte pode ocorrer por parada cardíaca.	Rejeitar latas estufadas, adquirir alimentos de boa procedência, aquecer os alimentos até a fervura.
Intoxicação ou infecção por bacilo cereus.	Baciluscereus	Produtos à base de cereais, amido, arroz, molhos, almôndegas e massas.	Náusea e sem febre (intoxicação aparecem em 2 a 4 horas. Diarreia, náusea e dores abdominais geralmente ocorrem em 8 a 16 horas Infecção	Preparar o alimento próximo da hora do consumo, cozinhar os alimentos; guardar as sobras na geladeira e reaquecer

				bem todo conteúdo da panela.
Shiguelose	Shigueliasp	Qualquer alimento contaminado, principalmente saladas, marisco e água.	Cólicas abdominais, febre, diarreia, fezes com muco e sangue após 24 horas a 72 horas do consumo do alimento.	Evitar preparar os alimentos quando estiver com diarreia; lavar as mãos depois de ir ao banheiro e antes de preparar os alimentos; lavar frutas, legumes e verduras com água de boa qualidade; só comprar saladas em locais que usem água de boa qualidade. Cozinhar bem os alimentos.
Colibacilose	Escherichia coli	Saladas cruas com água contaminada	Entre 12 a 36 horas aparecem a diarreia com sangue vômito, cólicas abdominais, náuseas, febre e dor de cabeça.	Evitar preparar os alimentos quando estiver com diarreia; lavar as mãos depois de ir ao banheiro e antes de preparar os alimentos; lavar frutas, legumes e verduras com água de boa qualidade; só

				comprar saladas em locais que usem água de boa qualidade. Cozinhar bem os alimentos.
Infecção por rotavirus	Rotavirus	Qualquer alimento, água, objetos contaminados ou contato com pessoas infectadas.	Varia de um quadro leve de diarreia até quadros graves, com desidratação, febre e vômitos, podendo levar à morte em casos mais severos de imunodeficiência.	Todas as medidas higiênicas recomendadas para as demais DTAs, além de evitar o contato com pessoas contaminadas.

Fonte: Anvisa (2007)

2.1.5. Produtos de Higiene.

A maioria dos acidentes de consumo que envolve produtos de higiene está relacionada a problemas dermatológicos pela falta de informação nas embalagens e problemas que o indivíduo pode ter com as próprias embalagens. De acordo com o Inmetro (2002) é comum, por exemplo, que embalagens de Xampu cortem os pacientes, devido seu design ou material.

Segundo a Associação Médica Brasileira (2013), ainda é comum que sejam frequentes em prontos socorros casos de queimaduras provindas de loções e cremes. Ou até mesmo pelo excesso de soda em sabonetes, assim como acidentes com cotonetes que não possuem os algodões devidamente presos as hastes, dentre outros.

2.1.6. Produtos de Limpeza.

Os acidentes de consumo envolvendo os produtos de limpeza são identificados em duas formas. O primeiro quanto a intoxicação ou outros malefícios do produto em si, o segundo com relação as embalagens dos produtos de limpeza (ANVISA, 2007).

2.1.7. A solidariedade na oferta de produtos e serviços.

"O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos."

A responsabilidade solidária é a regra no sistema de consumo, de maneira que todos os fornecedores que participaram da cadeia da relação de consumo respondem igualmente perante os consumidores, estando expressamente prevista, em cumprimento ao disposto no art. 265 do Código Civil, conforme resta estabelecido no art. 7º, parágrafo único, do CDC.

Muitas vezes o fornecedor vale-se de prepostos ou representantes autônomos para "terceirizar suas atividades". E, em regra, os fornecedores negam-se a assumir a responsabilidade que lhes cabe, sob a alegação de que quem causou o dano foi terceiro.

A respeito do tema, bem pontua o professor Silvio Venosa, em trecho de seu voto na Ap. 562.425-3, da 5ª Câm. Esp. De Julho de 1992, JTACSP, Lex, 147:62, ao afirmar que: "não se trata de erigir o consumidor em ditador das relações de consumo. O que o legislador procurou foi fornecer meios jurídicos mais eficazes àqueles que, em tese, são economicamente mais fracos, os consumidores. Cabe ao fornecedor produzir com responsabilidade. Atentar para a perfeição de seus serviços. Se a apelante contratou e orientou mal seu preposto, que honre o compromisso social que tem com o consumidor, resolvendo a pendenga contra quem, em tese, lhe teria trazido prejuízos. Não pode carrear essa questão interna *corporis* para a relação de consumo. Se o fornecedor teve prejuízos com o ato de seu preposto, que atinja padrão de excelência nos futuros negócios para ele mesmo não se desacreditar no mercado. Olvida-se a apelante que o comércio sobrevive da fidúcia". (Georgios Alexandridis. http://loja.editorasaraiva.com.br/videoaulas).

2.1.8. A amostra grátis.

A distribuição de amostra grátis de produto ou serviço estabelece entre a parte que distribui e a que aceita uma relação de consumo, ainda que não se faça nenhuma contraprestação pecuniária (pagamento) pelo produto.

É um dos casos em que surge a figura do consumidor por equiparação, artigo 2°, § único, combinado com os artigo 17 e 29 do CDC. Se, do consumo da

amostra grátis resultar algum dano para o consumidor, surgirá o dever de indenizar do distribuidor da amostra grátis.

Mais ainda, a amostra grátis é uma forma de o fornecedor divulgar o produto que comercializa, é um produto entregue ao consumidor sem solicitação prévia e, portanto, nada poderá ser cobrado do consumidor posteriormente pela aceitação do mesmo.

Há também a equiparação à amostra grátis no caso de serviços prestados ou produtos enviados para o consumidor sem sua solicitação prévia, conforme o artigo 39 § único, do CDC, caso em que não há obrigação de pagamento pelo consumidor.

2.2. Responsabilidade Civil.

Nesta etapa, será realizada uma breve revisão acerca da responsabilidade civil. Seu objetivo é trazer embasamento para discussão central da responsabilidade civil nos acidentes de consumo.

A Constituição de 1988, procurando atuar de forma a atender as rotinas contemporâneas e vislumbrando soluções e direcionamentos para convivência, trouxe em seu escopo a responsabilidade civil.

A responsabilidade Civil é a obrigação de reconhecimento do ato prejudicial através da indenização. Conforme Dias (1995), seu embasamento e inspiração encontra-se no direito Francês, o qual aprimorou o direito Romano de acordo com a sociedade moderna, servindo então como exemplo e embasamento para maioria das sociedades modernas.

De acordo com Fiuza (2002) a teoria da responsabilidade civil deve ser considerada como pertencente a Parte Geral do Direito Civil, uma vez que esta abrange desde as obrigações até as sucessões. Fiuza (2002, p. 18) esclarece ainda que:

> Responsabilidade é palavra polissêmica. Possui vários significados. Num primeiro, mais vulgar, é sinônima de diligência. Neste sentido dizemos ser uma pessoa muito responsável, muito cuidadosa. Juridicamente, o termo responsabilidade normalmente está ligado ao fato de respondermos pelos atos que praticamos. Revela, então, um dever, um compromisso, uma sanção, uma imposição decorrente de algum ato ou fato.

Desta feita, Castro (2010) salienta que fundamentação da responsabilidade civil está sobre três pilares:1) a culpa, 2) o dano, e 3) o nexo causal.

Como reza o artigo 927 do Código Civil “haverá obrigação de reparar o dano independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”.

2.2.1. Evolução Histórica.

Como já mencionado no introito deste trabalho, a vida contemporânea, impulsionada pelo capitalismo, trouxe consigo uma evolução na forma de trabalho, relações de consumos, massificação das relações, a ideia de solidariedade social, entendimento e utilização da justiça como forma de reparação de danos, dentre outros fatores. De acordo com Venosa (2012) a responsabilidade civil faz parte deste novo modelo socioeconômico exercido pelas atuais sociedades.

Alvim (1990) explica que a responsabilidade civil em sua evolução histórica no contexto brasileiro passou por uma progressão, estendendo-se da teoria objetiva[9], como responsabilidade objetiva visando o dever de indenizar apenas o nexo causal entre o dano e a conduta do lesador.

Já Diniz (2010) enseja que a evolução da responsabilidade civil é apresentada através de diversos momentos, bem como de diversas faces, adequando-se nas condições e situações decorrentes da evolução e organização da sociedade, aprimorando seus fundamentos, extensão, área de incidência e alcance, de acordo com as decorrências de situações.

De acordo com Alvim (1990) em seu princípio a responsabilidade civil tinha apenas como objetivo a reparação de danos, sendo denominada a responsabilidade subjetiva. Após vários entraves e situações observou-se a necessidade da objetividade. Sua ampliação de conceitos propõe que a responsabilidade deve ser entendida sobre o pressuposto que todo o risco deve ser garantido, independentemente da existência de culpa ou dolo.

---

[9] Aquela a qual possuía como base a eliminação da culpa como exigência do dano indenizável.

Dentro dessa evolução e adequação da responsabilidade civil cabe salientar que a teoria do risco dentro da responsabilidade civil também tem sito ampliada (CASTRO, 2010).

2.2.2. Funções da Responsabilidade Civil.

Dias (1995) aduz que responsabilidade civil não atua dentro de uma única função, mas sim, numa dinâmica múltipla, se adequando de acordo com a necessidade da sociedade, sempre com o intuito de propor meios de convivência através da responsabilidade, procurando sempre manter equilíbrio nas decisões.

O mecanismo indenizatório trazido no escopo da responsabilidade civil como forma de reparação de dano, é usado como ferramenta para que o lesado tenha na lei um objeto de reparação do dano (CASTRO, 2010).

No entanto, Diniz (2010) ressalta que a responsabilidade civil não atua apenas com a função de indenizar como forma de proteger juridicamente os indivíduos, mas sim, com funções múltiplas como, por exemplo, garantir a decorrência da necessidade jurídica na mediação de conflitos, danos causados, dentre outros.

A expansão da responsabilidade civil operou-se também no que diz respeito à sua extensão ou área de incidência, aumentando o número de pessoas responsáveis pelos danos, de beneficiários da indenização e de fatos que ensejam a responsabilidade civil, como será visto posteriormente.

Qualquer pessoa que causar dano a outrem, seja natural ou jurídica, fica obrigado a repará-lo, restabelecendo o equilíbrio rompido, cabendo ao lesado a prova, no caso concreto, de dolo ou culpa do agente. Quando a responsabilidade vem de ato próprio imputado, será direta. Na responsabilidade extracontratual por fato próprio, será imprescindível a prática de ato lesivo pelo agente e, em sendo pessoa jurídica, por quem em seu nome atue.

Desta forma, de acordo com Venosa (2006), a responsabilidade civil permeará e buscará principalmente ressarcir, o dano, o prejuízo, o desequilíbrio patrimonial da vítima e se não houver danificação ou prejuízo a ser ressarcido, não se fala em responsabilidade civil.

O Código Civil estendeu a responsabilidade de certas pessoas por fatos de terceiros pelos quais o imputado responde. Pelos artigos 932, I a III, 933, 734 e 750

tais pessoas, mesmo que não haja culpa de sua parte, responderão pelos atos praticados por terceiro consagrando –se a responsabilidade objetiva, o que vai de encontro direto ao caso de acidentes de consumo.

Rodrigues (2004, p. 14) alude então que os pressupostos da responsabilidade civil derivam dos desdobramentos do art. 186 do Código Civil e se revelam como pressupostos necessários para que a responsabilidade civil surja. Desta feita, na seara da responsabilidade extracontratual, ao lado da responsabilidade pelo fato próprio, ter-se-ão os casos de responsabilidade por fato de terceiro, de animais e de coisas, que configuram responsabilidade indireta.

No entanto, deve-se esclarecer que devido essa constante ligação entre a responsabilidade com indenização, muitas vezes o termo se confunde entre si, porém, essa caracterização e conceituação tratam-se de uma forma errônea de entendimento, como explicado por Fiuza (2002).

A responsabilidade civil atua na definição de quem deve admitir o curto dos danos sofrido pelo indivíduo, o principal objetivo da responsabilidade civil não está em apontar culpado ou em censurar condutas, mas em efetuar critérios para a distribuição dos prejuízos decorrentes.

A questão se localiza na fixação das condições da relevância jurídica de um dano e das modalidades de satisfação da obrigação de ressarcimento, e sem obrigatoriedade de ser o autor da imprudência, o objetivo não é em si a descoberta da autoria da lesão (GODOY, 2009).

O desenvolvimento da sociedade migra cada vez mais os conflitos da concepção individual e atingem a coletividade, em todo ou em partes, onde sucede a violação dos seus direitos e interesses, trans individuais ou meta individuais.

Do mesmo modo em que a sociedade progride o Direito também precisa acompanhar essa evolução, com a visão de garantir à efetiva proteção dos seus interesses.

O reconhecimento dos direitos trans individuais no sistema jurídico implicou a reformulação no método de tutela processual, de modo que surgiram novos instrumentos mais adequados para a proteção dos direitos de natureza meta individuais.

Imprescindivelmente o instituto da responsabilidade se propõe a restabelecer ao lesado o estado em que estava antes, como se nada tivesse

acontecido. Responsabilidade expressa conceito de restauração de equilíbrio, de contraprestação, de reparação de dano (GONÇALVES, 2010).

A responsabilidade civil se apoia à medida que três elementos estão caracterizados: atuação lesiva ou culposa do agente, dano patrimonial ou moral e ligação de causalidade necessária entre conduta e danos.

Desta forma, é necessário abrir espaço para tratar da culpa como fundamento da responsabilidade civil.

2.2.3. A Culpa como fundamento da responsabilidade civil.

Muitos doutrinadores defendem a responsabilidade civil como fundamentado na culpa. Godoy (2009) explica que este fundamento ultrapassou épocas, e advém da necessidade de se repartir a culpa, assim como é exposto no preceito cristão, o qual a culpa do pecado cometido por Adão e Eva, fora dividido por toda a humanidade. De acordo com esse contexto o principal objetivo não é apontar culpados, mas sim, criar um critério para que seja possível a distribuição da culpa, e assim ser possível reparar os danos causados.

A reparação do dano através da certificação da culpa, e das particularidades que envolvem o dano propulsiona como obrigação o ressarcimento. No entanto, ao buscar diretrizes dentro do direito que coloquem a indenização como sanção punitiva de forma clara não é possível, de acordo com Moraes (2004), o que ocorre é apenas a reparação do dano uma vez identificado a culpa.

A aplicação do dever de indenizar estabelece exatamente um instrumento de distribuição de riscos, seja por meio de incumbir o dever de indenizar com base em critérios subjetivos ou por meio da responsabilidade objetiva do agente.

Khouri (2010) alude, no entanto que no caso da culpa identificada, há interesse ao ressarcimento, onde há sim, um interesse de acionar bem como necessidade de sancionar quem injustificadamente causou danos, ou teve culpa, sendo uma ou mais pessoas envolvidas no processo que causou danos ao lesado, ocorrendo então à consolidação do instituto da responsabilidade objetiva.

Neste contexto Moraes (2009) explica que a responsabilidade civil não traduz outra exigência a não ser aquela de determinar as condições em relações às quais um dano deve ser suportado pelo causador ou pela vítima.

Sendo assim, para Moraes (2009) a responsabilidade civil tornou-se o meio para o dano indenizável, sendo aplicados os princípios da solidariedade social. Apesar de suas fragmentações a estrutura do instituto e simples e flexível, tornou-se fundida formada por diversas e variadas funções, que foram lhe atribuídas jurisprudencialmente, e que atualmente necessitam de sistematização, ainda a ser levada a cabo pela doutrina.

Desse modo atribui-se à responsabilidade civil um conceito de ética em função na sua fundamentação na culpa, de evidente intenção moral, a própria fórmula tríplice da negligência, imprudência e imperícia, incorporada a tantas codificações e apresentada frequentemente como substitutivo à definição de culpa, revela, o caráter moral e psicológico de que se costuma definir o conceito.

Se o conceito psicológico da culpa certifica uma justificativa filosófica à reparação do prejuízo provocado pelo ato ilícito, impôs, contrariando, forte ostentação sobre a verificação de um comportamento repreensível por parte do autor do dano. Resultado não somente desta consagrada ideia, mas da atribuição da culpa hegemonia de sua origem (SCHREBER, 2007).

Uma vez tratado a culpa como fundamento da responsabilidade civil, cabe então discorrer sobre a responsabilidade sem culpa, na visão de outros doutrinadores que vislumbrem o tema sob ótica contrária.

2.2.4. Responsabilidade sem culpa.

Defendendo a questão da responsabilidade sem culpa, Gagliano e Pamplona Filho (2011) ressaltam ao contrário dos doutrinadores anteriores que a culpa não pode ser entendidas como pressuposto básico da responsabilidade civil, pois o ordenamento jurídico pátrio empresa claramente a possibilidade de reparação ao dano independentemente da existência ou não da culpa, pois também admite o ressarcimento mesmo em caso do dolo.

A admissão da responsabilidade independentemente de culpa ou dolo, faz com que as ações se tornem atrativas aos lesados. Gomes Junior e Fraveto (2010) ressaltam que o sistema jurídico nacional privilegia as ações enfrentadas de forma coletiva.

Neste contexto Khouri (2010) elucida que a responsabilidade civil, ocorre independente da culpa ou dolo, e a distribuição dos prejuízos na realização da solidariedade social facilita seu reconhecimento e ação.

Reconhece-se então, o reconhecimento de que a responsabilidade civil traduz a exigência de reparação ao dano causado, sendo de forma individual ou coletiva. Assim, tanto no reconhecimento jurídico como no comando constitucional da solidariedade social, a responsabilidade civil é reconhecida e aceita de forma direta e indiscutível (MORAES, 2009), assim como se entende na responsabilidade subjetiva a obrigatoriedade de indenização assim que identificado a lesão, independente de culpa ou dolo (MELLO, 2001).

2.2.5. O dano.

Uma vez que a discussão acerca da responsabilidade civil surge no reconhecimento da reparação do dano ao lesado, cabe então entender e discorrer acerca do que é o dano.

Segundo Venosa (2012), o dano por ser entendido como a transgressão de um bem jurídico, sendo ele patrimonial ou moral, em suas vertentes mais clássicas[10] (GONÇALVES, 2010). A identificação da existência do dano (lesão) é fundamental para que a responsabilidade seja requerida. De acordo com Gagliano e Pamplona Filho (2011), esse dano pode ser causado tanto pela ação direta quanto pela omissão.

2.3. Cultura e relações de consumo.

Discorrer sobre a relação de consumo e a cultura é fundamental para o contexto deste trabalho por se entendera cultura de consumo exacerbado impulsiona diretamente as ocorrências de acidentes de consumo e consequentemente fazem com que o direito, exercendo seu papel de mediador e solucionador e conflitos, procure estabelecer soluções para tais ocorrências.

---

[10] É claro que no decorrer do trabalho será demonstrado outros tipos de danos, o que se pretende neste momento é apenas expor elucidações acerca do dano, para que sejam discutidos posteriormente o dano do acidente de consumo.

No final do século XIX o Brasil tornava uma república, o mundo dava às boas-vindas a nova divindade das relações de consumo: o produto. No mesmo período a sociedade capitalista mundial passou a receber estímulos consumistas contínuos e graduais no compasso em que o mercado ajustava foco na produção. No ritmo da evolução da indústria, entrava em cena a era da produção em massa, da competitividade comercial e da urbanização. Os agentes dariam prioridade ao desenvolvimento de técnicas cada vez mais apuradas para desenvolver, aprimorar e escoar insumos e produtos de consumo.

Para Cavalieri Filho (2008) as relações de consumo só existem porquê de um lado estão o fornecedor e/ou produtor de serviços e no outro lado o consumidor. Esse relacionamento pode ser contratual ou extracontratual, porém, ambas as formas tratam-se de relacionamento amparado legalmente.

Para o universo das relações entre as empresas e compradores, a vantagem competitiva ainda tardaria a residir em aspectos mais nobres, como a diferenciação de serviços e a forma como a empresa se relaciona com seus públicos prioritários. O empenho em aprimorar a capacidade produtiva ao menor custo unitário e o esmero na distribuição da crescente produção daria o tom desse império global que dominaria o cenário do consumo em grande parte do século XX.

Característica desse período histórico, a orientação para o produto pode ser sintetizada nesta folclórica frase atribuída a Henry Ford – cuja autoria nunca foi comprovada – a respeito dos automóveis Ford T comercializado na década de 20, somente na cor preta; “O consumidor pode escolher a cor que desejar, desde que seja preto”. (A história do consumo no Brasil: do mercantilismo à era do foco no cliente / Alexandre Volpi e Roberto Meier. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2007, pag.52).

O café era o principal produto na pauta de exportação do Brasil e o responsável pelo desenvolvimento das cidades brasileiras, em destaque para as do vale do paraíba englobando Rio de Janeiro e São Paulo.

A predominância de uma sociedade rural, com o desenvolvimento de outros produtos como o cacau na Bahia e da borracha da Amazônia, levava ao crescimento econômico de forma heterogênea.

O poder das oligarquias, os valores cultivada por uma elite aristocrática remanescente do império e a rebeldia do trabalho dos escravos recém libertos ainda formavam uma barreira ao progresso do País. A falta de mão-de-obra de qualidade foi um dos grandes freios a industrialização brasileira.

Na obra Formação da economia do Brasil (Companhia Editora Nacional), Celso Furtado, aponta o coronelismo, a república café com leite, manufaturismo, o voto de cabresto, grandes currais eleitorais como o fatores impeditivos do pleno exercício da cidadania.

Se os direitos básicos de cidadãos eram ignorados, o sonho de um estado democrático e de direito estava distante, assim como relações de consumo viáveis.

Nos Estados Unidos, berço do consumismo mundial, supra sumo da sociedade de consumo, havia maior sintonia entre cidadania e consumo. A sociedade capitalista americana encontrava espaço para se organizar, resguardar seu espaço e ainda progredir na direção da defesa de seus direitos.

Em 1891, nasceu a New York Consumers' League (Liga dos Consumidores de Nova York), liderada por uma mulher, Josephine Lowell.

Em 1899, surgiu a National Consumers League (Liga Nacional dos Consumidores, como iniciativa de Florence Kelley. Com grande representatividade, a associação divulgava uma "lista branca", que relacionava empresas dignas de prestígio, que respeitavam o meio ambiente e não empregavam mão-de-obra infantil nas fábricas de algodão. As indústrias têxteis socialmente responsáveis recebiam um selo que, afixado em seus produtos, ganhavam a confiança de parte dos consumidores americanos.

Em 1936, quando a s universidades americanas já ofereciam cursos de marketing voltados para produto e preço, a liga de Nova York fundou uma editora sem fins lucrativos Consumers Union especializada em testes comparativos de produtos, cuja revista criada a Consumer's Reports curcula até hoje. ((A história do consumo no Brasil: do mercantilismo à era do foco no cliente / Alexandre Volpi e Roberto Meier. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2007, pag.55/56).

O marco inicial de proteção ao consumidor tem com o referência o discurso proferido pelo Presidente dos EUA, John Kennedy ao Congresso Americano em 15 de março de 1962, que na ocasião proclamou:" *consumer by definition, include us all*" e reconhece quatro direitos básicos ao consumidor; ser ouvido e consultado, segurança, informação e escolha.

No Brasil isso viria acontecer com a promulgação da Carta Magna de 1988, que reconheceu a proteção ao consumidor como direito fundamental, no art.5º, XXXII, in verbis: "O Estado promoverá na forma da lei (...) a defesa do consumidor."

Igualmente a defesa do consumidor no tratamento da defesa da ordem econômica, como princípio constitucional, no art. 170:

A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos a existência digna, conforme os ditames da justiça social, observando os seguintes princípios: (...) V – defesa do consumidor.

Em outros artigos como regras gerais de eficácia plena jurídica e social de aplicabilidade direta, imediata e integral a defesa do consumidor através de regras referentes à responsabilidade por danos (art. 24, VIII); ao esclarecimento sobre impostos incidentes (art. 150, § 5º); à necessidade de lei sobrea concessão de serviços públicos e o direito dos usuários (art. 175, § único, II); ao esclarecimento em propaganda dos malefícios causados pelo fumo, bebidas, agrotóxicos, medicamentos e terapias (art. 220, § 4º). Por fim, determina no art. 48 do Ato Constitucional das Disposições transitórias:" O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor. O que veio ocorrer com a promulgação da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990.

O reconhecimento da defesa do consumidor representou um avanço aos direitos fundamentais. Da concepção individual, restrita a direitos civis e políticos, eles passam ao conceito coletivo ou grupal, abarcando direitos sociais e difusos.

Michel Temer (Elementos de direito constitucional, p.23) observa que a "eficácia social se verifica na hipótese de a norma vigente, isto é, com potencialidade para regular determinada relação, ser efetivamente aplicadas a casos concretos. Eficácia jurídica, por sua vez, significa que a norma está apta a produzir efeitos na ocorrência de relações concretas; mas já produz efeitos jurídicos na medida em que a sua simples edição resulta na revogação de todas as anteriores que com ela conflitam".

A dinâmica social e o exemplo de outros países conduziram os setores responsáveis, a uma tomada gradual de consciência sobre o consumo consciente, passando a proteção ao consumidor a ganhar um importante espaço como preocupação social e assumindo seu lugar como políticas públicas.

2.4. Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor.

Pode-se afirmar que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) tem seu escopo embasado pela responsabilidade civil, uma vez que seu grande objetivo é equilibrar as relações de consumo, especialmente exercendo o princípio da transparência a fim de evitar o abuso da supremacia capitalista (SILVA, 2003).

De acordo com Venosa (2012), a responsabilidade civil dentro do CDC tem como função promover o reparo aos danos que possam ser enfrentados pelo consumidor, sendo eles morais ou materiais, tanto expostos na responsabilidade objetiva quanto subjetiva (ALMEIDA, 2010).

Na mesma linha de esclarecimentos quanto a responsabilidade civil no CDC, Cavalieri Filho (2003) esclarece que sua atuação está diretamente ligada a reparação de prejuízos que são advindos do fornecedor de produtos ou prestador de serviços.

A atuação do CDC está em esclarecer e determinar responsabilidade nas relações de consumo, principalmente dando ao consumidor, que neste caso é a parte mais frágil, conhecimentos sobre seus direitos, deveres e responsabilidade. A lei n. 8.078/90, a qual será abordada diversas vezes no decorrer deste trabalho, adota o princípio da confiança e responsabiliza o fornecedor ou prestador de produtos ou serviços de maneira dupla (VENOSA, 2012).

Assim, como já mencionou anteriormente Venosa (2012) diz que embora a definição do direito objetivo e subjetivo não possa ser usado como verdade absoluta, no caso de responsabilidade civil ainda são considerados como sendo a base para as ações, principalmente através da necessidade de comprovação da culpa, como dispostos nos artigos 12 e 14 do CDC[11].

---

[11] Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1° O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3° O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

2.5. Responsabilidade Civil por Acidente de Consumo.

Sanseverino (2002, p. 1) enfatiza que os acidentes de consumo não é uma realidade contemporânea, pois desde os primórdios já poderia ser notado danos causados por produtos ou serviços, porém, a massificação do consumo fez com que tais acidentes fossem identificados com maior frequência, cabendo então a intervenção do direito através da responsabilidade civil.

Puschel (2006) elucida que em algumas doutrinas, o termo “acidentes de consumo” também podem ser reconhecidos ou interpretados como “fato do produto”. Porém, explica que o termo acidente de consumo é mais utilizado devido entender-se que no termo “acidentes de consumo” estão inclusos também os serviços.

A doutrina preocupou-se em discutir o assunto após a segunda metade do século XX, na busca de soluções adequadas para os “novos problemas” ocasionados pelas constantes relações de consumo.

É considerado como um dos temas mais atuais do direito contemporâneo justamente pela incidência advinda da influência do capitalismo na sociedade. Não há dúvidas que a responsabilidade Civil por Acidente de Consumo, se comprovada a situação é direta. Piza (2012, p.6) esclarece que:

I - que não colocou o produto no mercado;
II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;
III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.
Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:
I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;
II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;
III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.
Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.
Art. 14. O fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.
§ 1° O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:
I - o modo de seu fornecimento;
II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
III - a época em que foi fornecido.
§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.
§ 3° O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.
§ 4° A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

> Quando um produto ou serviço causar acidente, os responsáveis podem ser: o fabricante, o produtor, o construtor, o prestador de serviços e o importador. Eles respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes do projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

O CDC traz então em seu escopo a resposta do Estado com relação aos acidentes de consumo que podem se estender por diversas categorias, como citado por Sanseverino (2010, p.2), quando exemplifica os acidentes de consumo:

> Assim ocorre com prejuízos causados por defeitos em produtos como automóveis, medicamentos, eletrodomésticos, refrigerantes, alimentos em geral; ou com os danos ocasionados pela prestação defeituosa de serviços por parte de hospitais, hotéis, restaurantes, meios de transportes, instituições financeiras, fornecedores de energia elétrica, profissionais liberais.

Entende-se então o acidente ocasionado por um defeito do produto, que segundo Puschel (2006. p.18) nada mais é do que o entendimento de que “o produto é defeituoso por ser inseguro”.

Na terminologia adotada pelo CDC foi estabelecido um conceito unitário de defeito “no que se refere à responsabilidade por acidentes de consumo, tratando-se da falta de conformidade do produto em relação à legítima expectativa de segurança da sociedade” (PUSCHEL, 2006, p. 99).

No tocante da questão, Sanseverino (2010) ainda esclarece um ponto importantíssimo, cujos muitos autores debatem, que é a aproximação dos acidentes de consumo, com os vícios de produtos e do serviço, que estão regulados pelos arts. 18 a 26 do CDC, alertando para o fato de que mesmo havendo uma proximidade do catálogo legal, “a responsabilidade por vícios é absolutamente distinta da responsabilidade por defeitos”, a primeira garante ao consumidor a qualidade dos produtos e serviços prestados, e a segunda está diretamente ligada a segurança física e psicológica do consumidor. A responsabilidade, no entanto, assim que identificado um defeito, se manifesta de maneira amplificada, deixando ao consumidor o dever de compartilhar os conhecimentos sobre o defeito.

Sanseverino (2010, p.152), ainda elucida que:

> O CDC, ao cuidar da proteção à saúde e à segurança do consumidor, estabeleceu: "fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito de sua nocividade, ou periculosidade, sem prejuízo de adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto (artº 9). Se posteriormente a entrada em circulação do produto ou serviços, o fornecedor tomar conhecimento de sua periculosidade "deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários (art.10, § 1).

Além disso, Puschel (2006) esclarece que é necessário ser verificado o defeito de fato, e não apenas por percepção do usuário[12]. Desta forma, é necessária a atuação do Estado com criação de políticas públicas nas relações de consumo, além de atuações mais específicas das agências reguladoras e autarquias.

2.6.Políticas Públicas nas relações de consumo.

Bucci (2002, p. 241-243) conceitua políticas públicas como "[...] programas de ação governamental [...]", formulados com o objetivo de coordenar os meios disponíveis ao Estado e as atividades de ordem privada, voltadas ao atendimento das necessidades socialmente relevantes e politicamente determinadas. No seu entender, as políticas públicas são caracterizadas como "metas coletivas conscientes", o que as qualifica como temas de direito público em sentido amplo que permitem identificar clara interdependência entre o direito e a política, eis que se pode reconhecer um canal entre os dois subsistema, no contexto da estrutura burocrática de poder.

---

[12] Com relação a necessidade de identificação do defeito Puschel (2006, p.100 e 101) esclarece que existe um padrão para determinação do defeito, nas palavras da autora: "Se o defeito é a falta de conformidade do produto é com relação à legítima expectativa da sociedade, é preciso determinar como se estabelece tal expectativa. Para tanto, é necessário esclarecer, em primeiro lugar, quem deve ser o sujeito da legitima expectativa de segurança. - Não é possível avaliar a defectibilidade de produto a partir da expectativa de segurança da vítima no caso concreto ou da expectativa de quaisquer consumidores reais. – A expectativa de segurança de indivíduos reais, trata-se da expectativa da própria vítima ou de quaisquer consumidores individuais, não pode ser a base para determinação da expectativa legítima de segurança com relação a um produto porque muitas vezes não é realista.- As expectativas dos indivíduos são por vezes altas demais, por vezes exageradamente baixas, em função de fatores como sua falta de conhecimento a respeito das condições técnicas de produção.- Diante disso há autores que defendem a adoção de um tipo ideal de consumidor, o consumidor médio, como padrão para o estabelecimento da legítima expectativa de segurança.- Ao contrário, há quem rejeite a adoção de qualquer espécie de consumidor como padrão , seja o consumidor como padrão, seja o consumidor concreto, seja o consumidor médio.- De fato, é preciso ter e mente que a responsabilidade por acidentes de consumo engloba não apenas danos causados a consumidores *strictu sensu*, mas também aqueles sofridos por terceiros (*bystanders*), de modo que estes últimos não podem ser deixados de lado na avaliação da defectibilidade dos produtos. – Por exemplo, um detergente pode destinar-se ao uso por consumidores adultos, mas, sendo empregado em uma residência, existe a possibilidade de crianças fixarem expostas aos riscos por ele oferecidos.

2.7. A atuação do Poder Executivo

A Constituição da República tem a defesa do consumidor como uma das garantias fundamentais, artigo 5º, inciso XXXII, “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, norma de eficácia contida que se consubstanciou com a promulgação da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor.

As garantias fundamentais são preceitos que surgiram com evolução e posicionamento do homem perante o seu grupo social. Paulo Bonavides mestre constitucionalista nacional divide o surgimento dessas garantias em fatores histórico evolutivos. Com as marcantes evoluções da sociedade contemporânea, principalmente o consumo em massa, Bonavides posiciona o direito do consumidor na chamada 3ª geração de direitos, os chamado direitos difusos (BONAVIDES, 2006).

Com a promulgação da Carta cidadã, o Brasil passa de Estado interventor para regulador, assim preconiza o artigo Art. 174, “como agente normativo e regulador da atividade econômica, o Estado exercerá, na forma da lei, as funções de fiscalização, incentivo e planejamento, sendo este determinante para o setor público e indicativo para o setor privado”.

A defesa do consumidor passou a ser uma política de Estado, afirmou a secretária Nacional do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça, Juliana Pereira.

Presidência da República encaminhou ao Congresso Projeto de Lei 5.196/2013 de sua autoria, que trata de medidas para o fortalecimento dos órgãos de defesa do consumidor de todo País.

O projeto traz importantes avanços em benefício dos consumidores, como a criação de medidas corretivas que poderão ser aplicadas pelo órgão fiscalizador. Os PROCON’s poderão determinar a troca imediata ou reparação quando o produto apresentar vício; a devolução da quantia paga pelo consumidor quando for constatada cobrança indevida; e prestação adequada de informações requeridas pelo consumidor.

É de fundamental importância que as instituições consumerista sejam fortalecidas de forma eficaz e eficiente fiscalizem as relações de consumo.

A gênese das políticas públicas defendidas nesse trabalho: a fiscalização incentivo e planejamento. Os PROCON's, são órgãos do Poder Executivo Municipal ou Estadual, ou do Distrito Federal destinado à proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores. É ele que mantém contato mais direto com os cidadãos e seus pleitos, cumpre-lhe basicamente as funções de acompanhamento e fiscalização das relações de consumo ocorridas entre fornecedores e consumidores. Apesar das limitações, ressaltou a secretária do SENACON, os PROCON's resolvem mais de 70% dos conflitos dos consumidores. E embora haja uma realidade de conflito no Brasil, a intenção é minimizá-los e evitar que cheguem à Justiça.

A criação de um PROCON demanda previsão legal. No âmbito administrativo ele funciona como instância de instrução e julgamento com o objetivo de subsidiar uma decisão motivada que acolha o pleito do consumidor.

Dentro de suas atribuições, tem poderes legais de convocar o fornecedor a comparecer em audiência, previamente marcada, para a busca da conciliação ou prosseguimento do processo administrativo.

SENACON - Secretaria Nacional do Consumidor – ligada ao Ministério da Justiça, criada pelo Decreto 7.738, de 28 de maio de 2012, tem suas atribuições estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do Decreto n° 2.181/97. A atuação da Senacon concentra-se no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com seguintes objetivos:

(i) Garantir a proteção e exercício dos direitos consumidores;

(ii) Promover a harmonização nas relações de consumo;

(iii) E incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do SNDC.

O SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, na linha do que determinam os artigos 105 e 106 da Lei 8.078, é uma política pública que, por meio de um conjunto de soluções tecnológicas, representa um eixo fundamental de integração do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e de fortalecimento da ação coordenada e harmônica entre seus órgãos.

O Sindec permite o registro dos atendimentos individuais a consumidores, a instrução dos procedimentos de atendimento e dos processos de reclamação, além da gestão das políticas de atendimento e fluxos internos dos PROCONS integrados e a elaboração de Cadastros Estaduais e Nacional de Reclamações Fundamentadas.

Um trabalho harmônico e articulado entre os PROCON´s que gera informações que são consolidadas nos bancos de dados estaduais e replicados na base de dados nacional do Sindec no âmbito do Ministério da Justiça.

Essa base nacional é uma fonte valiosa de informações para elaboração da Política Nacional das Relações de Consumo, para informação aos consumidores e aos diversos interessados na proteção e defesa do consumidor, bem como incentivo aos fornecedores para aperfeiçoarem cada dia mais o seu relacionamento com os consumidores. O acesso aos dados, informações e gráficos do SINDEC cumpre o princípio constitucional da publicidade na Administração Pública, reforça a cultura da prevenção e permite a promoção de políticas públicas nacionalmente integradas para a Defesa do Consumidor.

O Sindec é a demonstração de como um trabalho integrado, feito a partir da lógica da parceria, construiu uma política que permite amplificar a voz de milhões de consumidores em todo o Brasil.

Autores como Leal (2009) defendem que a presença do Estado pode ser considerada praticamente omissa, e ainda, que os processos judiciais envolvendo este cenário são lentos e julgados de forma a não responder eficazmente os preceitos estabelecidos pelo CDC.

No entanto, esclarece-se que não é apenas nos processos judiciais que a omissão do Estado é manifestada, pois as políticas pública a serem implementadas devem agir de maneira global, indo e encontro diretamente a cultura da sociedade, o que poderia comprometer outros setores[13]. Gondim (2011) defendeu a criação de

[13] Quando se refere ao desinteresse do Estado em promover políticas públicas de relação de consumo, está se referindo ao contexto do mercado capital. Onde uma vez que sejam formados consumidores consciente assim como na Europa, ou nos EUA, se compromete a vitalidade de um produto ou serviço, existindo então uma pressão do setor privado. De acordo com Gondim: “
Isto porque a sociedade contemporânea vem sofrendo incontrolável “difusão de danos” decorrentes do uso de “produtos defeituosos”. Resultado da industrialização e produção em massa. Afinal, quem nunca adquiriu produto ou serviço que não tenha correspondido às suas expectativas? Quem nunca foi mal atendido por algum fornecedor de produto ou serviço? Quem nunca se sentiu lesado como consumidor? Por isto é que países mais desenvolvidos que o nosso, ao atingir o grau de industrialização que temos hoje, regularam as relações de consumo a partir da criação de leis extravagantes disciplinadoras do tema. Assim, nossa doutrina inspiradora encontra-se no direito estrangeiro, em especial com a Diretiva 374/75 da Comunidade Econômica Europeia, com a qual nosso sistema guarda semelhanças, sem esquivar-se dos acordes à nossa realidade” .

políticas públicas das relações de consumo como um reconhecimento da dignidade das pessoas humana.

Sanseverino (2010, p.113), concordando com tais colocações, ressalta que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) não apresenta a segurança esperada, causando danos à saúde e ao patrimônio do consumidor. Mesmo que Gondim (2011, p.3) aponte que:

> A política Nacional das Relações de Consumo é regida por uma série de princípios, insertos nos incisos I a VI do art. 4º do CDC, com o objetivo de atender às "necessidades dos consumidores, em respeito à sua dignidade, saúde e segurança, à proteção de seus interesses econômicos, à melhoria da sua qualidade de vida, bem como à transparência e harmonia das relações de consumo".

A sociedade pós-moderna é uma sociedade de conjuntos, que possui conflitos coletivos, e isso exige cada vez mais a intercessão jurídico para solucionar estas controversas (CRUZ, 2007), caracterizando um novo paradigma que ultrapassa o panorama liberal do século XVIII, denominado Estado Democrático de Direito.

Em setembro de 2013, os Ministérios da Justiça da Saúde, preocupados com a incidência de registros de acidentes de consumo, criaram um Sistema de Registro Nacional de Acidentes de Consumo (SIAC), o qual deverá ser efetivado até Janeiro de 2014. A preocupação do Estado estendeu-se também aos eventos, estimulados pelo acidente de Santa Maria (SC) (COELHO, 2013), tais medidas apontam o esforço da atuação do Estado nas questões de controle e normatizações como forma de atuação preventiva nos acidentes de consumo. *"O SIAC torna compulsória a notificação pelos profissionais da rede pública de saúde de casos de acidentes de consumo causados por produtos e serviços, que gerem qualquer suspeita de danos à saúde"* (COELHO, 2013).

O que se tem observado é que a intervenção do Estado no interesse dentro dos parâmetros de acidentes de consumo não está diretamente ligada ao consumidor em si, mas principalmente nos prejuízos que os acidentes de consumo tem gerado aos cofres públicos, especialmente ao SUS- Sistema único de Saúde.

Desta forma, em uma atuação com iniciativa não diretamente do consumidor e por se tratar medidas federativas, cujo tem em suas bases de dados informações privilegiadas, como por exemplo, as informações do PROCON, é observado a iniciativa do SIAC, como interesse do Ministério de Justiça e da Saúde,

resolverem outras problemáticas. Daí a necessidade de maior atuação das agências reguladores e das autarquias como no caso do Inmetro.

Figura 3- Políticas Públicas nas relações de Consumo

Fonte: Autor

2.8.As agências reguladoras.

A regulação está prevista na Constituição Federal de 1988, artigo 174[14].

De acordo com o Portal Brasil (2013):

> As agências reguladoras foram criadas para fiscalizar a prestação de serviços públicos praticados pela iniciativa privada. Além de controlar a qualidade na prestação do serviço, estabelecem regras para o setor. Atualmente, existem dez agências reguladoras, implantadas entre dezembro de 1996 e setembro de 2001, mas nem todas realizam atividades de fiscalização.

As dez agências reguladores atuantes são:

1) ANATEL- Agência Nacional de Telecomunicações;
2) ANP- Agência Nacional de Petróleo;
3) ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica;
4) ANS- Agência Nacional de Saúde Complementar;
5) ANVISA- Agência Nacional de Vigilância Sanitária;
6) ANA- Agência Nacional de Águas;
7) ANCINE – Agência Nacional de Cinema;
8) ANTAQ –Agência Nacional de Transporte Aquaviários;
9) ANTT- Agência Nacional dos Transportes Terrestres
10) ANAC- Agência Nacional de Aviação Civil

No que tange ao contexto desse trabalho, será delimitado apenas a atuação da ANVISA e ANATEL, por irem ao encontro direto aos reguladores dos acidentes de consumo identificados com maior frequência no objeto deste estudo.

---

[14]**Art. 174.** Como agente normativo e regulador da atividade econômica, o Estado exercerá, na forma da lei, as funções de fiscalização, incentivo e planejamento, sendo este determinante para o setor público e indicativo para o setor privado.
§ 1º - A lei estabelecerá as diretrizes e bases do planejamento do desenvolvimento nacional equilibrado, o qual incorporará e compatibilizará os planos nacionais e regionais de desenvolvimento.
§ 2º - A lei apoiará e estimulará o cooperativismo e outras formas de associativismo.
§ 3º - O Estado favorecerá a organização da atividade garimpeira em cooperativas, levando em conta a proteção do meio ambiente e a promoção econômico-social dos garimpeiros.
§ 4º - As cooperativas a que se refere o parágrafo anterior terão prioridade na autorização ou concessão para pesquisa e lavra dos recursos e jazidas de minerais garimpáveis, nas áreas onde estejam atuando, e naquelas fixadas de acordo com o art. 21, XXV, na forma da lei.

2.8.1. ANVISA.

> A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) foi criada em 1999, tem independência administrativa e autonomia financeira e é vinculada ao Ministério da Saúde. A agência protege a saúde da população ao realizar o controle sanitário da produção e da comercialização de produtos e serviços que devem passar por vigilância sanitária, fiscalizando, inclusive, os ambientes, os processos, os insumos e as tecnologias relacionados a esses produtos e serviços. A Anvisa também controla portos, aeroportos e fronteiras e trata de assuntos internacionais a respeito da vigilância sanitária (PORTAL BRASIL, 2013).

A Constituição Federal de 1988 afirma que a saúde é um direito social e que o Sistema Único de Saúde (SUS) é o meio de concretização desse direito. A Lei Orgânica da Saúde, por sua vez, afirma que a vigilância sanitária – de caráter altamente preventivo – é uma das competências do SUS. Isso significa que o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS), definido pela Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, é um instrumento privilegiado de que o SUS dispõe para realizar seu objetivo de prevenção e promoção da saúde.

O Sistema engloba unidades nos três níveis de governo – federal, estadual e municipal – com responsabilidades compartilhadas. No nível federal, estão a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e o Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde (INCQS/Fiocruz). No nível estadual, estão o órgão de vigilância sanitária e o Laboratório Central (Lacen) de cada uma das 27 Unidades da Federação. No nível municipal, estão os serviços de VISA dos 5561 municípios brasileiros, muitos dos quais ainda em fase de organização.

Um dos papeis mais importante da ANVISA nas relações de consumo para proteção do consumidor, é a regulação da rotulagem de alimentos que estabelece as informações que um rótulo deve conter, visando à garantia de qualidade do produto e à saúde do consumidor, atingindo *"homo economicus".*

2.8.1.1. Educação para consumo saudável– ANVISA

Os rótulos de alimentos não devem:	Exemplos:
Apresentar palavras ou qualquer representação gr´fica que possa tornar a informação falha ou que possa induzir o consumidor ao erro.	Chocolates que demosntrem mediante ilustração que o consumo de determinada quantidade equivalente ao consumo de um copo de leite.
Demonstrar propriedades que não possuem ou não possam ser demosntrada	Determinados produtos demonstrando que seu consumo reduz risco de doença cardiaca.
Destacar a presença ou ausência de componentes que sejam próprios de alimentos de igual natureza	Óleo sem colesterol – todo vegetal não apresenta em sua composição colesterol. O certo é óleo sem colesterol como todo óleo vegetal.
Ressaltar, em certos tipos de alimentos processados, a presença de componentes que sejam adicionados como ingredientes em todos alimentos com tecnologia de fabricação semelhante.	Maionese preparada com ovos, toda maionese deve ter ovos em sua composição.

Fonte: Manual aos Consumidores – Educação para Consumo Saudável – ANVISA.

2.8.2. ANATEL.

> A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) promove o desenvolvimento das telecomunicações no país. Criada em 1997, a agência tem independência administrativa e financeira e não está subordinada a nenhum órgão de governo. A Anatel tem poderes de outorga, regulamentação e fiscalização e deve adotar medidas necessárias para atender ao interesse do cidadão (PORTAL BRASIL, 2013).

2.8.2.1. Plano de ação pró-usuários - ANATEL

A importância da participação social da ANATEL no processo regulatório, a necessidade de fortalecimento do tratamento de temas afetos aos usuários dos serviços de telecomunicações, principalmente da telefonia móvel e a efetividade das ações articuladas com os órgãos de defesa do consumidor foi aprovado pela Portaria no 1.160, de 4 de novembro de 2010 o Plano de Ação Pró-Usuários.

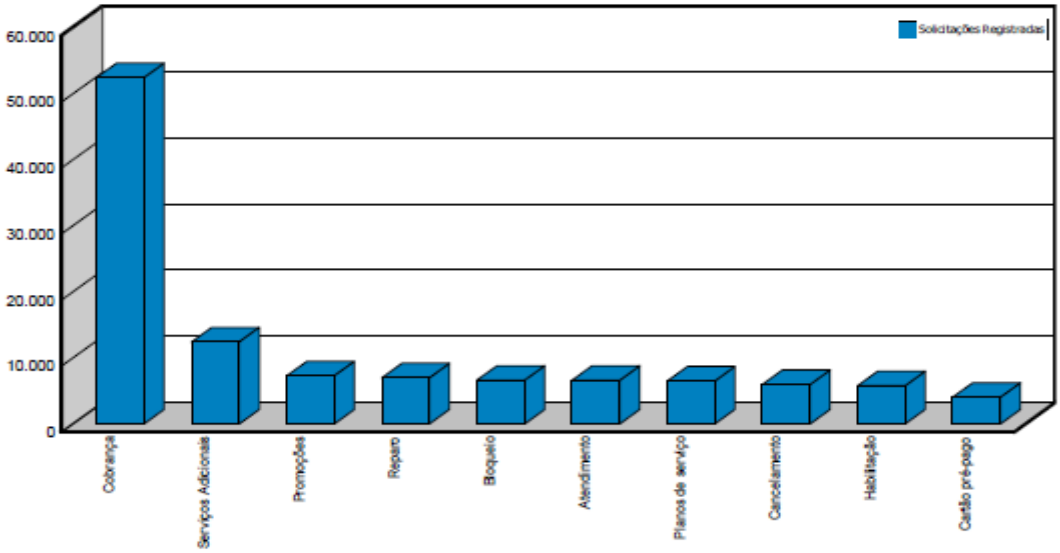
O destaque da telefonia móvel, é que no Brasil temos 127.000.000 de celulares, quase um por habitante.

A massificação das vendas por parte da operadoras geram cobranças excessivas, principalmente pelo fato do usuário não ter conhecimento do processo de tarifação dos planos ofertados.

Conforme informações da SENACON - Secretaria Nacional do Consumidor, ligada ao Ministério da Justiça, noticiou que as reclamações de cobranças indevidas lideram o ranking das queixas registradas pelos consumidores brasileiros nos PROCON's de todo o país. A informação faz parte de uma lista de dados consolidados pela secretaria no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, elaborado com base em registros feitos no ano passado.

De acordo com a pasta de defesa dos direitos do consumidor, as reclamações de cobranças indevidas representaram 28,3% dos processos administrativos protocolados entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2012. Em seguida, estão problemas relacionados à garantia de produtos, que somaram 21,8% das queixas. Já as reclamações sobre a qualidade de produto ou serviço, totalizaram 16,3%.

Figura 4. Quantidade de Reclamações por Motivo Ofensor. Móvel Pessoal. Mês: 2013/07



	Motivos	Registradas
1	Cobrança	52.490
2	Serviços Adicionais	12.420
3	Promoções	7.272
4	Reparo	7.003
5	Bloqueio	6.640
6	Atendimento	6.636
7	Planos de serviço	6.525
8	Cancelamento	5.994
9	Habilitação	5.805
10	Cartão pré-pago	4.060
	Demais Motivos	12.835
	Total	127.680

Fonte: http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet

O plano tem como objetivo geral "aperfeiçoar e ampliar no âmbito da ANATEL as ações de proteção dos direitos do consumidor por meio de uma política específica que promova o fortalecimento da cultura interna em prol do consumidor, as parcerias com instituições, a transparência e a participação da sociedade no processo regulatório, de modo que a Agência torne-se referência sobre o assunto.

Para alcançar essa meta foram definidas ações que contemplam os quatro objetivos específicos

Promover a internalização da importância da proteção aos direitos dos consumidores de serviços de telecomunicações no âmbito da Anatel

Proporcionar às instituições que atuam na proteção e defesa do consumidor e aos cidadãos maior participação nos processos regulatórios da Anatel

Promover parcerias com os órgãos oficiais de defesa do consumidor, tais como Ministério Público, Ministério da Justiça, PROCON's, e entidades representativas da sociedade organizada, bem como com os órgãos oficiais de defesa da concorrência

Intensificar a atuação da Anatel junto às prestadoras com vistas à melhoria da qualidade dos serviços de telecomunicação na visão do consumidor

Fonte: http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet

2.9.O INMETRO.

INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia, autarquia federal, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, que atua como Secretaria Executiva do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro), colegiado interministerial, que é o órgão normativo do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Sinmetro). Pioneiro no Brasil, já procurava se encaixar ao modelo europeu de preocupação com a qualidade e normatização dos produtos e serviços.

Esse histórico é descrito em seu próprio website:

> Durante o Primeiro Reinado, as tentativas de uniformização das unidades de medida brasileiras se apoiaram em padrões oriundos da Corte Portuguesa. Em 1830, um ano antes da abdicação ao trono por D. Pedro I, o deputado gaúcho Cândido Baptista de Oliveira sugeriu a adoção do sistema métrico decimal em vigor na República Francesa. Entretanto, apenas em 26 de junho de 1862, já no Segundo Reinado, Dom Pedro II promulga a Lei Imperial n° 1157 e com ela oficializa, em todo o território nacional, a utilização do sistema métrico decimal francês.

> O Brasil foi uma das primeiras nações a adotar o novo sistema como signatário da Convenção do Metro, instituída em 20 de maio de 1875[15].

No seus 40 anos de criação, inicia uma nova etapa e lança o SINMAC, Sistema Inmetro de Monitoramento de Acidentes de Consumo, que trará relatórios e estatísticas de acidentes de consumo registrados no País, com filtros por tipo e classe de produto, estado e detalhes sobre os acidentes, tudo isso com análises e recomendações.

O Sistema objetiva estimar os prejuízos causados por estes acidentes e contribuir para sua redução, a partir da elaboração e revisão de normas e regulamentos, do aperfeiçoamento de produtos e serviços e ações de educação para o consumo:

- Por família de produtos
- Por família de produtos e estados
- Por produtos
- Que geraram atendimento médico
- Que geraram afastamento do trabalho.

(Fonte: http://acidenteconsumo.inmetro.gov.br/).

2.10. Sociedades Civis.

Tipificadas no Código Civil Brasileiro, constituem-se pela união de pessoas que se organizem para fins não econômicos, tem dentre várias definições a definição do Centro para a Sociedade Civil da London School of Economics é bastante ilustrativa:

---

[15] Conforme continuação do histórico do Inmetro (2013) O crescimento industrial no século XX fortaleceu a necessidade de criar no Brasil instrumentos mais eficazes de controle que viessem a impulsionar e proteger produtores e consumidores. Em 1961, foi criado o Instituto Nacional de Pesos e Medidas (INPM), centralizando a política metrológica nacional. Para a plena execução de suas competências, ele adotou, em 1962, o Sistema Internacional de Unidades (SI), consolidado pela 11ª Conferência Geral de Pesos e Medidas em 1960. Os Órgãos Estaduais, hoje conhecidos como Órgãos Delegados, recebem a incumbência de execução de atividades metrológicas, atingindo cada região do País. O crescimento econômico verificado no Brasil ao final da década de 1960 motivou novas políticas governamentais de apoio ao setor produtivo. A necessidade de acompanhar o mundo na sua corrida tecnológica, no aperfeiçoamento, na exatidão e, principalmente, no atendimento às exigências do consumidor, trouxe novos desafios para a indústria. Em 1973, nascia o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, o **Inmetro**, hoje chamado Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia. No âmbito de sua ampla missão institucional: fortalecer as empresas nacionais, aumentando a sua produtividade por meio da adoção de mecanismos destinados à melhoria da qualidade de produtos e serviços. http://www.inmetro.gov.br/inmetro/historico.asp.

Sociedade civil refere-se à arena de ações coletivas voluntárias em torno de interesses, propósitos e valores. Na teoria, as suas formas institucionais são distintas daquelas do estado, família e mercado, embora na prática, as fronteiras entre estado, sociedade civil, família e mercado sejam frequentemente complexos, indistintos e negociados. A sociedade civil comumente abraça uma diversidade de espaços, atores e formas institucionais, variando em seu grau de formalidade, autonomia e poder. Sociedades civis são frequentemente povoadas por organizações como instituições de caridade, organizações não-governamentais de desenvolvimento, grupos comunitários, organizações femininas, organizações religiosas, associações profissionais, sindicatos, grupos de autoajuda, movimentos sociais, associações comerciais, coalizões e grupos ativistas. (*Cópia da definição da LSE no sítio da Biblioteca Britânica*).

Na defesa do Consumidor se destacam por suas atuações: **PROTESTE, IBDEC e o Instituo AKATU**, dentre outros.

2.10.1. PROTESTE.

Associação Brasileira de Defesa do Consumidor é uma entidade civil sem fins lucrativos, apartidária, independente de governos e empresas, que atua na defesa e no fortalecimento dos direitos dos consumidores brasileiros, fundada em 16 de julho de 2001 é considerada a maior associação de Defesa do Consumidor da América Latina. Tem como missão promover a defesa dos consumidores, contribuir para melhorar as relações de consumo na sociedade.

2.10.2. IBEDEC.

Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo foi idealizado em junho de 2001, pelo advogado Rodrigo Daniel dos Santos e fundado por um grupo de pessoas interessados no desenvolvimento científico das relações de consumo e visando contribuir para o aperfeiçoamento destas relações. Tem uma forte atuação na esfera jurídica atuando como AmicusCuriae (art. 7º, §2º da Lei 9.868/99). Destacou-se na atuação em defesa do consumidor em caso de repercussão nacional como o da Avestruz Master e a criação de aves que não existiam.

2.10.3. INSTITUTO AKATU.

A palavra **AKATU** vem do tupi e significa, ao mesmo tempo, semente boa e mundo melhor. Criada em 15 de março de 2001 (dia mundial do consumidor), é uma organização não-governamental cuja missão é a educação para o consumo consciente, por meio de informação, sensibilização, instrumentação, mobilização e estímulo aos cidadãos para uma mudança de atitudes e comportamentos, de maneira a levar em conta o impacto dos seus atos de consumo sobre a sociedade, a economia e o meio ambiente. Tem por atividades principais o desenvolvimento de processos de educação comunitária, com a capacitação de líderes multiplicadores quanto aos conceitos e à prática do consumo consciente, ao lado de atividades de comunicação com envolvimento da mídia e de campanhas públicas que visem à sensibilização do público em geral para a causa do consumo consciente.

2.11. A interação para a defesa do consumidor.

Na busca da atuação de maneira a atender todas as demandas da atual sociedade, a Constituição Federal de 1988, seguindo a tendência mundial, previu em suas disposições a defesa do consumidor como garantias fundamentais, e o congresso aprovou o Código de Defesa do Consumidor, as agências reguladoras e as autarquias como ferramentas para uma relação de consumo saudável.

O acidente de consumo é decorrente de fatos do produto ou de serviço que que provoquem danos físicos e psicológicos ao consumidor, identificando a culpa de todos envolvidos no processo, desde a fabricação até a comercialização, porém, é importante ressaltar sobre os deveres e obrigações que também estão direcionados aos consumidores que são excludentes da responsabilidade e do dever de indenizar, como, por exemplo, a forma correta de utilização do bem.

Schreiber (2007), explica, no entanto, a necessidade da comprovação da culpa nos casos de acidentes de consumo, mesmo que alguns doutrinadores defendam que essa necessidade de prova parece ser incoerente devido ao estado psicológico do lesado no momento do dano.

Porém, acredita-se que mesmo a culpa não estando vinculada a responsabilidade civil, é através dela que as ações são identificadas, porém, deve-se ter claro em mente que o ordenamento jurídico consagra a reparação ao dano sofrido

independente da culpa, onde é reconhecido a responsabilidade civil (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2011).

O CDC deixa claro que nas relações de consumo é primordial a existência da boa-fé dos envolvidos, ou seja, no caso de identificação de acidentes de consumo, principalmente oriundos de inconformidades, a situação provavelmente será analisada reconhecendo o gravame.

Ainda reconhecendo a boa-fé dentro das relações de consumo, é pressuposto também o instrumento de cooperação entre as partes, o que sugere que o consumidor identificando o acidente de consumo deve comunicar o fornecedor e a comunidade. Desta forma, são empregados os valores morais de lealdade e honestidade de maneira mútua e legítima.

O princípio da transparência nas relações de consumo deve então ser empregado à todos envolvidos no processo de relação de consumo com obrigatoriedade estendida, inclusive ao consumidor, seja ele direto ou indireto.

Entende-se, no entanto, que na falta de transparência, e identificado o problema, como no caso dos acidentes de consumo, cabe ao Estado fornecer subsídios para relações saudáveis, aplicando então o processo preventivo (SILVA, 2003).

Cabe ainda salientar que o princípio da transparência nas relações de consumo, envolve a aproximação da relação contratual com informações[16]claras e corretas dos produtos e ou serviços que estão sendo disponibilizados ao consumidor. Marques (2002) aduz ainda que a relação de consumo começa ainda na fase pré-contratual, ou seja, negocial, onde os princípios de transparência, lealdade e respeito devem ser iniciados.

Embora a atuação do Estado tenha evoluído nas últimas décadas, através de iniciativas como a atuação do PROCON, ainda é verificada as políticas públicas atuando de maneira inversa ao orientado pela própria Constituição nas Relações de Consumo, pois as atuações surgem com a atuação posterior ao fato, e não de maneira preventiva como deveria ser (BONAVIDES, 2006).

Lisboa (2004) chama a atenção para o fato de que a responsabilidade civil quando não reconhecida ocasiona o desequilíbrio social. Assim, cabe ao Estado preocupar-se e criar ferramentas através de políticas públicas para o equilíbrio social.

CAPÍTULO 3. METODOLOGIA.

Este capítulo traz em seu escopo a metodologia adotada e exercida no desenvolvimento deste trabalho. A metodologia é responsável por trazer ao trabalho caracterização e qualidade científica (DEMO, 2002).

Demo aduz que:

> Tempos atrás, as disputas acadêmicas eram marcadamente "ideológicas", dividindo marxistas e antimarxistas, dialéticos e positivistas, estruturalistas e qualitativos. Hoje, continuam não menos ideológicas, mas o enfoque é outro. Já não nos preocupa tanto se alguém é "positivista", desde que apresente produção científica própria de qualidade aceitável. Reconhece-se, pois, que é possível produzir ciência através de inúmeros métodos e teorias, porque estes, sendo tipicamente instrumentais, não podem substituir ou subverter o cuidado com os fins. Esta noção já apontara em metodólogos de tendência anarquista.

Dentre desse pensamento, tomou-se cuidados preventivos em delimitar o método de pesquisa dentro dos conceitos teóricos e elucidações apontadas por Gil (2008) e Vergara (2011).

Assim, dentro destas elucidações teóricas foram idealizadas a caracterização da pesquisa, as limitações e delimitações do estudo, universo do estudo, demonstração da pesquisa obtidas no SINDEC e o tratamento dos dados com as ocorrências no PROCON do município de Campos dos Goytacazes, RJ.

3.1. Caraterização da Pesquisa.

Com o intuito de identificar os procedimentos metodológicos aplicado se necessário discorrer sobre os processos nela empregados, ou seja, os passos que foram seguidos para a construção.

Seguindo o apontado por Vergara (2011), a pesquisa quanto aos fins foi descritiva e explicativa e quanto aos meios, bibliográfica e *ex posto facto*.

A pesquisa descritiva expõe caraterística de determinadas população, neste trabalho o Município de Campos dos Goytacazes. Explicativa, porque a partir de dados do SINDEC referentes aos PROCON'S de diferentes cidades brasileiras, deu-se destaque ao comportamento do consumidor do referido Município, disponível no órgão governamental.

O estudo sistematizado de escritos de autores consagrados na legislação consumerista, com destaque para os elaboradores do CDC deu sustentação ao tema pesquisado.

O acidente de consumo é um fato já ocorrido, suas causas e consequências foram estudadas sobre a proteção do universo jurídico do Direito do Consumidor, como decorrência do impacto no ordenamento econômico social identificou-se as política públicas implementadas de forma cumprir o ordenamento constitucional, que tem como um dos princípios a proteção e defesa do consumidor.

O primeiro passo foi a pesquisa bibliográfica, inspirado no direcionamento elucidado por Vergara (2011), onde foram pesquisados bases de dados científicas da CAPES, Scielo, e EPSM. Tais bases de dados encontram-se com acesso aberto na rede de internet e trazem em seu escopo publicação de diversas pesquisas. Foram selecionados em torno de 40 artigos, cuja bibliometria está exposta no término deste trabalho. Após a leitura e análise dos mesmos, foram utilizados apenas aqueles que na medida da construção do texto fizeram contribuição às elucidações da doutrina, em destaque: Monitoramento do Desempenho da Gestão da Vigilância em Saúde: Instrumento e Estratégias de Uso. Barbosa Da Silva Costa, Juliana Martins; Felisberto, Eronildo; De Albuquerque Bezerra, Luciana Caroline; Pessoa Cesse, Eduarda Ângela; Chagas Samico, Isabella. Ciência & Saúde Coletiva, May, 2013, Vol.18(5), p.1201(16) [Periódico revisado por pares]; Caderno CRH, *Print version* ISSN 0103-4979 Cad. CRH vol.23 no.59 Salvador May/Aug. 2010 http://dx.doi.org/10.1590/S0103-49792010000200014 Distinção e desigualdades na cultura de consumo Aloísio Ruscheinsky; A Responsabilidade Civil Geral e a Obrigação do Fornecedor de Indenizar o Fato do Produto ou Serviço. Alneir Fernando Santos Maia Meritum: Revista de Direito da Universidade FUMEC, 2011, Vol.3; A Inclusão do Caso Fortuito e da Força Maior como Excludentes de Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo. Alneir Fernando Santos Maia Meritum: Revista de Direito da Universidade FUMEC, 2012, Vol.7; Responsabilidade Civil Pelos Danos Decorrentes de Acidentes e Trabalho, Gonçalves, Susana Lourenço Moreira, Teresa Alexandra Coelho 2013. Meritum: Revista de Direito da Universidade FUMEC, 2012, Vol.7; A Cláusula Geral de Responsabilidade Civil Objetiva no Código Civil. Glaucia Rodrigues Torres De Oliveira Mel Rodrigues Torres De Oliveira Mello; Revista de Direito dos Monitores da Universidade Federal Fluminense, 2010, Vol.3; A Responsabilidade Civil Geral e a

Obrigação do Fornecedor de Indenizar o Fato do Produto ou Serviço.Santos Maia, Alneir Fernando Meritum, 2008, Vol.3(1), pp.177-212. FundaciónDialnet; Existem demos moraysreflexes?José Carlos ZebulumRevista da SJRJ, 2011, Vol.18; Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço. Michele Romero Da Costa Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM, 2007, Vol.2; Normas de Proteção e Danos Puramente Patrimoniais.Leitão, Adelaide Menezes, 1969 - Cordeiro, António Menezes, 1953 – 2007Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM, 2007; Políticas Públicas e Administração Democrática. Rogerio Nery Da Silva.Sequência: Estudos Jurídicos e Políticos, 2012, Vol.33, p.57; Políticas Públicas entre o Sujeito de Direitos e o Homo Economicus. Guareschi, Neuza Maria De Fátima; Lara, Lutiane De; Adegas, Marcos Azambuja Psico, 2010, Vol.41(3), p.332 [Periódico revisado por pares]; Processos de Subjetivação nas Políticas de Defesa do Consumidor: vulnerabilidade e cidadania em questão. Costa, Ângelo Brandelli; Hennigen, Inês. Psico, 2010, Vol.41(3), p.406 [Periódico revisado por pares]; Rotulagem de Produtos Domésticos e a Prevenção de Envenenamentos Não-Intencionais. Presgrave, Rosaura de Farias; Alves, Eloisa Nunes; Camacho, Luiz Antônio Bastos; Bôas, Maria Helena Simões VillasCiência& Saúde Coletiva, 2008, Vol.13, p.683-688 [Periódico revisado por pares]. SciELOBrazil (ScientificElectronic Library Online)

Também foram utilizados doutrinadores que se dedicaram ao estudo da Responsabilidade Civil e o CDC. Como critério de seleção da pesquisa literária foram estabelecidos autores que tratavam diretamente da responsabilidade civil, do CDC e dos acidentes de consumo.

No processo de pesquisa bibliográfica referencial, ainda buscando embasamento científico para o estudo foi realizada uma buscamos dados de órgãos: Ministério da Justiça, Ministério da Saúde, INMETRO, ANVISA, AMB, IDEC, PROTESTE, PORTAL BRASIL, Instituto Alana e os internacionais, CPSC, NETSS, SAFERT.

Após esse processo de levantamento e pesquisa bibliográfica, seguiu-se então para a segunda etapa do processo, consistiu- na análise *ex- post- facto.*

De acordo com Gil (2008, p. 54):

> Pode-se definir pesquisa *ex-post-facto* como uma investigação sistemática e empírica na qual o pesquisador não tem controle direto sobre as variáveis independentes, porque já ocorreram suas manifestações ou porque são intrinsecamente não manipuláveis (Kerlinger, 1975, p. 268). Nesse caso são feitas inferências sobre a

> relação entre variáveis sem observação direta, a partir da variação concomitante entre as variáveis independentes e dependentes.

Além disso, foi realizado a análise da entrevista do especialista o professor JosepTous, da Universidade Pompeu Fabra, de Barcelona, na Espanha, concedida ao Jornal Globo Economia em 25 de setembro de 2013, após evento promovido pelo INMETRO sobre a segurança de produtos de consumo, na Confederação Nacional do Comércio, no Centro do Rio, o professor apresentou as práticas de regulamentação e vigilância de mercado dos Estados Unidos, da Europa e do Brasil. (ANEXO 1).

Procurando estabelecer critérios mais fortes para análise dessa exposição, uniu-se a análise *ex-post-facto*, ao estudo de caso da região, onde foi então demonstrado a situação geográfica, cultural, e econômica a fim de entender o contexto em que as políticas públicas estão submetidas.

A colocação do estudo de caso foi baseado nas observações de Gil (2008, p.58), o qual ressaltou que:

> O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhamento... O estudo de caso pode, pois, ser utilizado tanto em pesquisas exploratórias quanto descritivas e explicativas. Cabe ressaltar, todavia, que existem preconceitos contra o estudo de caso.
> Apesar de serem óbvias as limitações da pesquisa *ex-post-facto,* isto não significa que devam ser descartadas como não científicas. Muitos problemas nas ciências sociais são problemas *ex-post-facto* e requerem, portanto, pesquisas *ex-post-facto* simplesmente porque as variáveis independentes não são manipuláveis. O que se faz necessário nesses estudos é considerar outras variáveis possivelmente relevantes e controlá-las estatisticamente, sobretudo por meio da análise multivariada. Dessa forma, a provável influência dessas variáveis poderia ser analisada e neutralizada na análise dos resultados da pesquisa.

De acordo com Gil (2008), o preconceito está devido à falta de teor científico nas amostras, porém, como o estudo é baseado através da experiência de um contexto geral, entende-se que a junção do ex-post-facto com o estudo de caso desta dissertação cujo dados estão demonstrados pelo SINDEC, bem como as elucidações do especialista em acidentes de consumo Josep Tousde maneira exploratória analítica embasada pela vivência, acredita-se que o teor de qualidade nas informações científicas expostas por Demo (2002) tenham sido atendias de maneira satisfatória.

3.2. Limitações da pesquisa.

As limitações encontradas na pesquisa encontram-se na questão da escolha da metodologia *ex-post-facto*, pois de acordo com Gil (2008, p. 55), mesmo com limitações, acredita-se que na implementação das políticas públicas dos locais os quais foram analisados, não há como comprometer os dados com observações pessoais que possam distorcer a realidade dos fatos.

Além disso, buscando ainda mais estabelecer parâmetros científicos e embasamento para a tese aqui discutida, foi realizado um levantamento da qualidade de informações fornecidas pelo SINDEC a fim de serem analisadas quanto sua eficácia. E assim, delimitar as respostas das problemáticas que compõem este estudo.

3.3. Síntese histórica de Campos dos Goytacazes.

De acordo com o IBGE (2013):

> A região onde está situado o atual município era habitada por índios Goitacás, Guarulhos e Puris. Sua colonização foi iniciada por Miguel Aires Maldonado, na primeira metade do século XVII. Naquela época, predominava a pecuária, que atendia o mercado do Rio de Janeiro. Durante a segunda metade do século XVII e a primeira do século XVIII, a região foi sacudida por violentos conflitos pela posse da terra, entre os herdeiros. No século XVIII, a atividade açucareira consolidou-se e desenvolveu-se, tanto em grandes latifúndios como em pequenas propriedades, expandindo-se, no século XIX, inicialmente nos engenhos e, mais tarde, em usinas. Campos dos Goytacazes teve muita importância no século XIX pela sua poderosa aristocracia agrária, surgida através da atividade açucareira, influindo enormemente na política e no poder do Império. Elevada à Cidade em 1835, abandonou o obsoleto porto de São João da Barra, passando a utilizar o de Imbetiba. Com a inauguração da ferrovia Campos-Macaé e a construção de rodovias, expandiu-se a indústria açucareira e a cultura do café. Em1974, foi descoberto amplo lençol petrolífero no campo de Garoupa, na plataforma continental da Bacia de Campos, o que contribui significativamente, com pagamento de royalties em sua receita municipal.

3.4.Indicadoresdo Município de Campos dos Goytacazes.

Mesorregião Norte Fluminense	
Microrregião	Campos dos Goytacazes
Municípios	Campos dos Goytacazes, Cardoso Moreira, São Fidélis, São Francisco de Itabapoana, São João da Barra.
Características Geográficas	
Área	4.026.696 Km².
População	477.208 habitantes.
Indicadores	
IDHM	0,716 (RJ, 37º) – alto PNUD/2010
PIB	R$ 19.125.709,180 mil (BR 12º)
PIB per capita	R$ 67.445,76
Fonte - IBGE 2013	

Figura 5 - Mapa da Região de Campos dos Goytacazes

Fonte: IBGE (2013)

CAPÍTULO 4- RESULTADOS E DISCUSSÕES.

O que normalmente se observa no mercado de consumo é um consumidor às voltas com a aquisição de um produto defeituoso, ou então coma prestação de um serviço malfeito. Além das instâncias oficiais, hoje o consumidor ainda tem à disposição uma ferramenta poderosa na luta por direitos, o Serviço de Atendimento ao Consumidor feito nas redes sociais, o chamado SAC 2.0. A edição do decreto 6.523/08, chamado de lei do call center, é mais um passo de implementação das políticas públicas, que regulamenta o CDC, fixando normas gerais sobre o atendimento ao consumidor por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

Assim, segundo Bulgarelli (1984), o consumidor pode ser considerado como aquele que se encontra numa situação de usar ou consumir, estabelecendo-se, por isso, uma relação atual ou potencial, fática sem dúvida, sem dúvida, porém a que se deve dar uma valoração jurídica, a fim de protegê-lo, quer evitando, quer reparando os danos sofridos.

Entender a qualidade das informações prestadas é fundamental para que se possa criar ferramentas de soluções para os problemas levantados em uma sociedade. A criação de políticas públicas eficazes só é possível através de dados concretos, e que tragam subsídios de informações que possibilitem tomadas de decisões eficazes.

4.1.As Informações expostas pelo SINDEC.

Assim, mais uma vez, atendendo as elucidações dos especialistas em metodologia científica, foi realizada uma pesquisa, dentro do site do SINDEC[17].

O SINDEC consolida informações de mais de 170 PROCONS, em 25 Unidades da Federação. Tais informações se configuram em amostra bastante qualificada das diversas demandas e reclamações de consumidores levadas diariamente aos órgãos de defesa do consumidor.

---

[17] SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR- Criado e exposto no site do Ministério da Justiça, que tem como objetivo dispor as informações registradas no PROCON

O Estado do Rio de Janeiro com 92 Municípios, somente 8 PROCONS com 32 unidades, estão integradas ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor:

PROCON	Unidades	Início no Sistema – SINDEC
Procon Estadual do Rio de Janeiro	25	02/12/2005
Municipal de Angra dos Reis	1	06/03/2006
Municipal de Volta Redonda	1	19/04/2006
Municipal de Nova Friburgo	1	22/10/2008
Municipal de Macaé	1	18/03/2010
Municipal de Campos	1	15/04/2010
Municipal de Rio das Ostras	1	20/09/2012
Procon Carioca	1	20/12/2012

Campos dos Goytacazes, com adesão recente, o PROCON tem estatuo de Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor e tem como titular a Dr. Rosângela Ribeiro da Silva Tavares. Não se tem notícias de controle de dados sobre acidentes de consumo.

Busca nesse sentido foram realizadas no PROCON, e no site do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES (http://cnes.datasus.gov.br/), sobre o Hospital Ferreira Machado (HFM) – mantido pela Fundação Municipal de Saúde. Referência no atendimento de emergência em Campos e nas regiões Norte e Noroeste Fluminense.

As áreas mais demandadas e o perfil do consumidor quanto à idade e sexo mais comuns entre as pessoas que procuraram os órgãos de defesa do consumidor, forneceram subsídios para analisar e discutir sobre a carência de informações e consequentemente de políticas públicas em Campos dos Goytacazes, com relação aos acidentes de consumo.

As informações estão divididas em 8 (oito tabelas), o período demonstrado é de 15/04/2010 a16/12/2013, conforme serão apresentadas a seguir:

4.1.1. Atendimento por área.

Figura 6 - Atendimento por área

Área	%	Total
Alimentos	0.09	59
Assuntos Financeiros	35.31	22547
Habitação	0.6	381
Produtos	19.63	12535
Saúde	1.56	995
Serviços Essenciais	35.96	22962
Serviços Privados	6.86	4384
		Total: 63863

Fonte: SINDEC (2013)

Serviços essenciais, conjunto de ações do Estado por ele diretamente empreendidas ou desempenhadas por ele em particular mediante autorização, permissão, concessão ou delegação. (CF/88 art. 145, II e CTN 77), lidera com 35,96% reclamações. Nessa categoria enquadra-se os serviços de água e esgoto, energia e telefonia.

Em seguida aparece serviços financeiros, prestados pelos bancos, as reclamações aqui recorrentes são: empréstimo consignados, emissão de cartão de créditos e taxas de empréstimos (site da Associação Brasileira de Bancos, http://www.abbc.org.br).

O § 2º do art. 3º do CDC, fala em serviço, como sendo *qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza*

bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Considera-se bancário o contrato cuja função econômica se relaciona com o conceito jurídico de atividade bancária, preceituado no art. 17 da Lei 4.595/64. Por atividade bancária, entende-se a coleta, intermediação em moeda nacional ou estrangeira. Esse conceito abarca uma gama considerável de operações econômicas, ligadas direta ou indiretamente à concessão, circulação ou administração do crédito. Estabelecendo-se paralelo entre a atividade bancária e a industrial, pode se afirmar que a matéria prima do banco e o produto que ele oferece ao mercado é o crédito, ou seja, a instituição financeira dedica-se a captar recursos a clientes (operações passivas) para emprestá-la a outros clientes (operações ativas). (COELHO, Fábio Ulhôa. Manual de direito comercial. 21º Ed. São Paulo: Saraiva, 2009.)

Assuntos financeiros ganham destaques na relação consumerista em função da política de juros e de educação para o consumo.

As instituições financeira abusam desse desconhecimento e praticam juros muitas vezes extorsivos por não observância das normas do Banco Central do Brasil, mais especificamente a Resolução 3.516/2007, que veda a cobrança de tarifa em decorrência de liquidação antecipada de contratos de concessão de crédito e de arrendamento mercantil financeiro e estabelece critérios para cálculo do valor presente para amortização ou liquidação desses contratos, ou seja, o valor presente dos pagamentos previstos para fins de amortização ou de liquidação antecipada das operações contratadas a taxas prefixadas deve ser calculado com a utilização da taxa de juros pactuada no contrato.

Como a implementação de mais uma política de proteção ao consumidor, a Resolução 4.320 de 27.03.2014, o artigo 2º da Resolução 3.516/2007, a partir de 05.05.2014 passará a vigorar com expressa determinação.

> *Art. 2º O valor presente dos pagamentos previstos para fins de amortização ou de liquidação antecipada das operações mencionadas no art. 1º contratadas a taxas prefixadas deve ser calculado com a utilização da taxa de juros pactuada no contrato.*
>
> *Parágrafo único. A utilização da taxa de juros pactuada no contrato para apuração do valor presente mencionado no caput deve estar prevista em cláusula contratual específica.*

4.1.2. Meio de consumo

Figura 7 - Meio de Consumo

Meio de Consumo	%	Total
Estabelecimento Comercial	71.09	45399
Internet	1.83	1167
Reembolso Postal	0.03	17
Stand/Feiras/Evento	0.09	57
Telefone	4.44	2834
Venda a domicílio	0.15	97

Fonte: Sindec (2013)

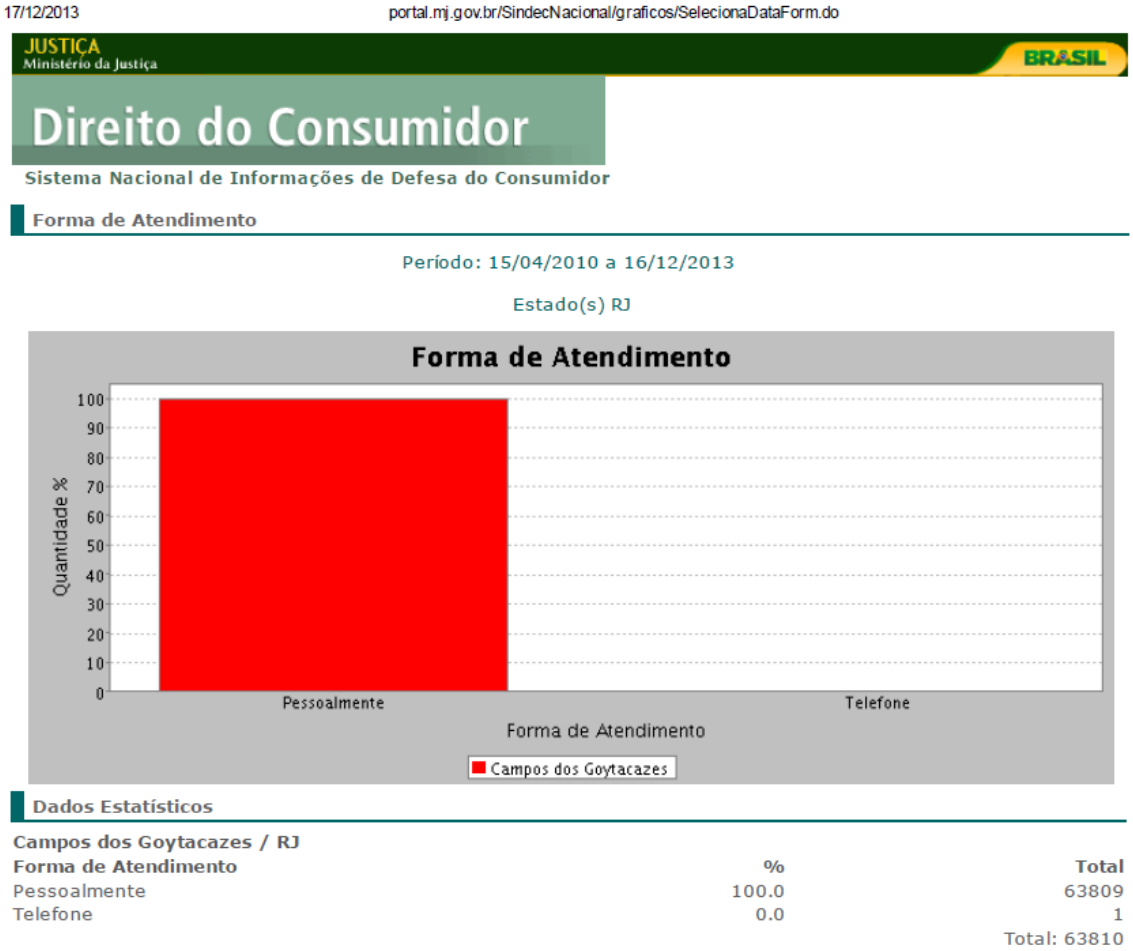
A cultura de consumo pode ser abordada como um espaço de negociação, como um conjunto de rituais ou ainda como significados socialmente compartilhados, correspondendo à dimensão material e imaterial.

O alargamento do consumo coaduna-se com a emergência da proteção do consumidor, sobretudo privilegiando a dimensão da sua institucionalização. Negar o nexo entre consumo e meio ambiente, produção e cultura, entretenimento e endividamento como processos imbricados significa fragilizar-se para entender a complexidade, as contradições e as ambiguidades do presente. (TASCHNER, 2009).

Os meios de consumo colocado à disposição do consumidor de Campos dos Goytacazes, são: o estabelecimento comercial, internet, reembolso postal, stand/feira/evento, telefone e venda a domicílio. A venda direta no estabelecimento lidera o hábito de compra do campista com 71,09%. Os novos meios de consumo ainda não adentraram a cultura local. A experiência do vendedor ainda é o principal ativo para atrair a clientela.

4.1.3. Forma de atendimento.

Figura 8 - Forma de Atendimento



O PROCON Campos dos Goytacazes dispõe de dois canais de atendimento ao público consumidor para o registro de reclamação, esclarecimento de dúvidas, solicitações de orientação ou simples consulta: O pessoal ou telefone.

Pessoal, o atendimento é realizado no núcleo de atendimento presencial da sede do Procon por meio do desse atendimento, o consumidor pode abrir uma reclamação, sanar uma dúvida ou obter uma orientação. Neste tipo de atendimento o consumidor pode ser representado por procurador.

Telefone, o consumidor pode obter orientação ou esclarecer uma dúvida por meio do telefone serviço que conta com uma equipe de técnicos treinada para responder a questionamentos e orientar o consumidor.

Como visto, o a forma de atendimento pessoal predomina.

4.1.4. Perfil do consumidor sexo e faixa etária.

Figura 9 - Perfil do Consumidor

Fonte: SINDEC (2013)

O perfil neste quadro é definido pelos aspectos socioeconômicos que considera o sexo, a idade, predominando o feminino com idade de 31 a 51 anos.

4.1.5. Perfil do consumidor por faixa etária.

Figura 10 - Perfil do consumidor por faixa etária

Dados Estatísticos

Campos dos Goytacazes / RJ

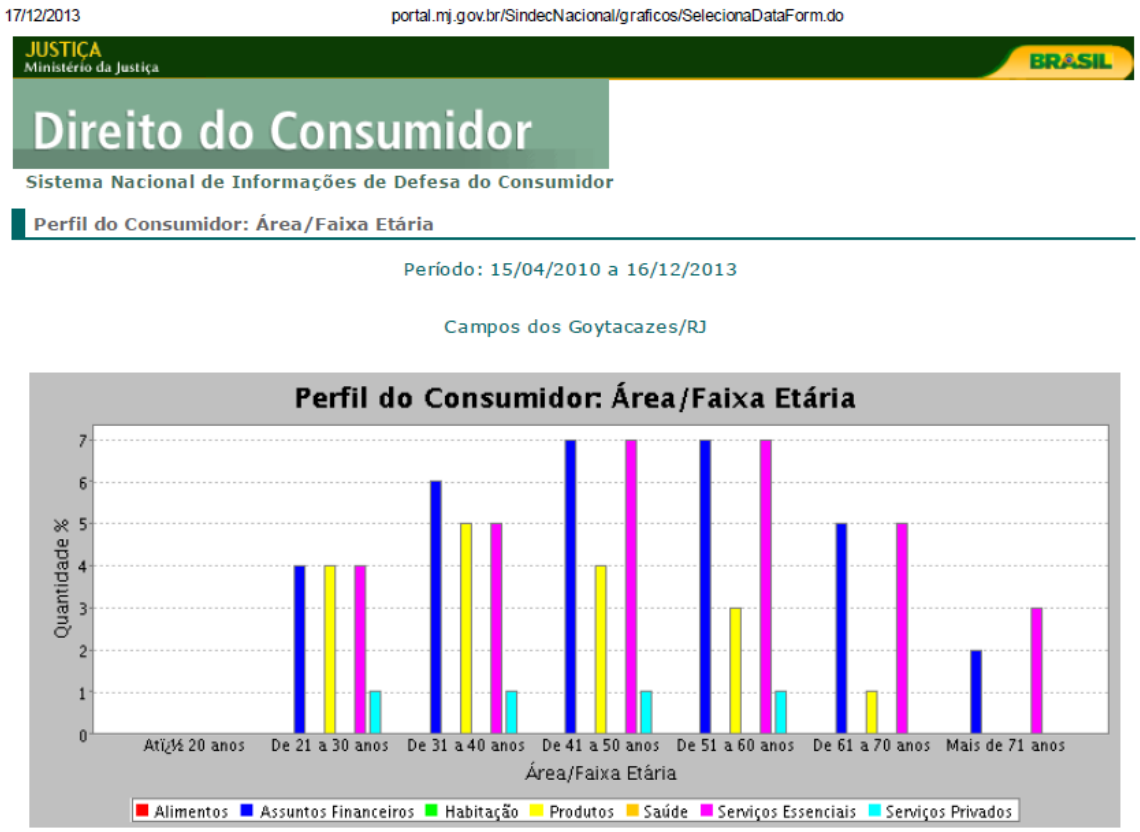
Faixa Etária	%	Total
Atï¿½ 20 anos	1.85	1167
De 21 a 30 anos	15.75	9958
De 31 a 40 anos	20.11	12713
De 41 a 50 anos	21.88	13833
De 51 a 60 anos	20.42	12913
De 61 a 70 anos	12.82	8107

Fonte: SINDEC (2013).

Como já apontado no quadro anterior, a concentração está entre 31 a 51 anos o que aponta um perfil de pessoas com responsabilidade de núcleo familiar, emprego fixo e renda salarial própria.

4.1.6. Perfil do Consumidor por área e faixa etária.

Figura 11 - Área/ Faixa Etária



Fonte: SINDEC (2013)

As figuras de **9 a 11**, que tratam das faixas etária e sexos do consumidores, analisadas em conjunto aponta a seguinte leitura:

O Município possui de acordo com o IBGE, 477.208 habitantes, no período de 3 anos, (15/04/2010 a 16/12/2013), 63.809 habitante procuraram o Procon para algum tipo de reclamação nas relações de consumo. Isso significa um percentual de 13,37% da população insatisfeita com algum tipo de produto e serviço.

Afuniladas as informações, 147.046 (cento e quarenta e sete mil e quarenta e seis), habitantes de Campos, estão na faixa de 0(zero) à 18 anos, ou seja, a população adulta que efetiva as relações de consumo, de forma direta ou indireta é de 330.162 habitantes, que elevaria o percentual de reclamações para 19, 33% da população, que levaram sua insatisfação por algum tipo de problema nas relações de consumo até o Estado, para que este atue de maneira a intervir.

Por exemplo, no relatório de consumo, 19,5% dos reclamantes procuraram o Procon para reclamar de cartões de créditos, sobre cobranças indevidas, recebimento do cartão sem solicitação, juros abusivos, ligação no celular fora de horário.

Outro item identificado, é que na parcela de faixa etária acima de 60 anos, os maiores motivos de reclamações são bancos e financeiras, dentro do contexto normal da sociedade, esta faixa etária tende a ser composta por pessoas aposentadas e pensionistas que muitas vezes são alvos de oferta de crédito consignadas, essa categoria dentro das políticas públicas implementadas e da grande repercussão da matéria, está regulamentado pela Instrução Normativa nº 28, que concentra todas as normas referentes ao empréstimo consignado para aposentados e pensionistas do INSS. A contratação por telefone que antes era permitida está proibida pelo normativo mencionado.

Os dados ainda demonstram que dos 20 aos 70 anos, serviços financeiros, serviços essenciais e produtos são os principais motivos de reclamação, sendo encontrado num percentual consideravelmente maior ante outros tipos de reclamações. Porém, além dos relatórios não fornecerem informações sobre o motivo real, e fatores predominantes, não se tem nenhuma informação de quantas reclamações provém de acidente de consumo ou ocasionaram acidente de consumo, o que sugere uma das faltas de informações mais graves.

4.1.7. Tipo de Atendimento.

Figura 12 - Tipo de Atendimento

Tipo de Atendimento	%	Total
Abertura Direta de Reclamação	4.81	3072
Atendimento Preliminar	58.53	37381
CIP (Carta de Informações Preliminares)	14.67	9371
Encaminhamento a Fiscalização	0.01	9
Inicial JEC	0.0	1
Simples Consulta	21.97	14029

Fonte: SINDEC (2013).

Para atender com celeridade aos consumidores, o PROCON trata maior parte das demandas recebidas com procedimentos sumários:

Simples Consulta, adotada quando a orientação prestada é suficiente para resolver o problema do consumidor.

Atendimento Preliminar, utilizado para o caso em que o Procon obtém um acordo por telefone e a Carta de Informações Preliminares (CIP), quando envia uma carta ao fornecedor e por meio dela pode ser feito o acordo.

Entretanto, há casos em que é necessário abrir um processo administrativo para o tratamento da demanda. A decisão de abertura de um processo administrativo decorre de algumas situações, como a reincidência do fornecedor em determinadas condutas, da urgência e gravidade do objeto da demanda ou do descumprimento de acordos feitos nos outros tipos de atendimento.

Superado os pontos acima, é instaurado o processo administrativo para tratamento da demanda individual do consumidor constituindo a reclamação.

Portanto, na nomenclatura do Sindec adotada pelo PROCON aderente, demanda refere-se a todos os atendimentos realizados independentemente do tipo. Já Reclamação é a demanda especificamente tratada por meio de um processo administrativo instaurado pelo órgão público de defesa do consumidor.

O estudo aponta que a solução do conflito é predominante no atendimento preliminar.

4.1.8. Assunto / Fornecedor.

Figura 13 - Assunto/ Fornecedor

Assunto / Fornecedor

Período: 15/04/2010 a 16/12/2013

Clique no assunto abaixo para visualizar os 10 maiores fornecedores

Campos dos Goytacazes/RJ

Assunto	Qtde	%
Cartão de Crédito	12451	19,50
Telefonia Celular	7060	11,05
Água / Esgoto	5604	8,78
Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	5155	8,07
Energia Elétrica	4934	7,73
Banco comercial	4077	6,38
Outros Contratos	2603	4,08
Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)	2060	3,23
Financeira	2031	3,18
TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)	1490	2,33
	Total:	63863

Fonte: SINDEC (2013)

A (figura13), Os cartões de crédito, telefonia, planos de saúde e bancos respondem pelo maior número de queixas de consumidores; à informação prestada, qualidade do serviço e cobranças indevidas, eles superaram os demais setores.

Shiffman e Kanuk (1993, p. 6) definiram o comportamento do consumidor como: “O estudo de como os indivíduos tomam decisões para gastar os seus recursos disponíveis (dinheiro, tempo e esforço) em artigos de consumo”. O comportamento do consumidor é alcançar metas particulares que têm como fim a satisfação de suas necessidades e desejos.

Novos padrões de consumo aliado à falta de cultura de uso planejado do crédito, influenciada pelo crescente avanço das opções de escolhas, alimenta os desejos e necessidades das pessoas, comprometendo sua capacidade de pagamento.

O acesso aos dados, informações e gráficos do SINDEC cumpre o princípio constitucional da publicidade na Administração Pública, (Art. 37, CF/88) reforça a cultura da prevenção e permite a promoção de políticas públicas nacionalmente integradas para a Defesa do Consumidor.

Essa base nacional é uma fonte valiosa de informações para elaboração da Política Nacional das Relações de Consumo, para informação aos consumidores e aos diversos interessados na proteção e defesa do consumidor, bem como incentivo aos fornecedores para aperfeiçoarem cada dia mais o seu relacionamento com os consumidores.

No decorrer deste trabalho pode-se comprovar que a responsabilidade civil por acidentes de consumo é um tema necessário dentro do contexto contemporâneo, onde as relações são intensificadas a cada dia.

Godoy (2002) explica que: apesar dos acidentes de consumo serem identificados desde os primórdios da história, foi apenas depois da massificação da industrialização, gestão de mercado para o consumo, e a adoção pelas sociedades ao sistema capitalista que as intercorrências aumentaram até chegar ao ponto do Estado interferir nesta relação.

Os dados disponíveis na Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor PROCON Campos dos Goytacazes, indicam que no Município não tem uma política própria de controle de acidente de consumo através da atuação de sistemas preventivos.

É fato que, para se realizar políticas públicas que hajam de maneira preventiva, primeiro há de se ter interesse do ente federado, aqui o Poder Público municipal, visto ter o PROCON de Campos dos Goytacazes essa natureza jurídica, na defesa da cidadania como princípio constitucional, integrando as normas de eficácia plena, no foco dessa atuação; e segundo, é o reconhecimento de que essas ações só são possíveis com informações direcionas através de aquisição de dados estatísticos direto. A adoção das práticas de controle adotadas pela SENACON, INMETRO, bem como as práticas educativas desenvolvidas pela Sociedade de Defesa do Consumidor seria um grande passo para o consumo seguro e consciente.

Países desenvolvidos como os países da Europa e EUA, se preocupam com essas informações e políticas públicas direcionadas há mais de 30 anos (AZEVEDO; CARIBÉ, 2012).

Em entrevista ao jornal O Globo, o especialista em acidentes de consumo JosepTous[18], (diretor of the European Master in Consumer Affairs. www.emca.info)defende justamente a necessidade extrema da criação de ferramentas que possibilitem a informação concreta, para que políticas públicas sejam criadas. Em sua análise, o Brasil não conhece a realidade em que atua[19].

Assim, como afirmado anteriormente, países onde possuem esse banco de dados alimentado por sistemas múltiplos de acidentes de consumo, possuem políticas públicas mais rígidas, além de conscientização e educação da população para responsabilidade de consumo[20].

A responsabilidade de consumo também é defendida como sendo primordial no processo de precaução ao acidente de consumo. No Brasil, o que se nota, infelizmente é que a população não tem educação quanto ao consumo consciente, seja com relação aos acidentes, seja com relação a práticas sociais e morais.[21]

---

[18] Consultor internacional, ex-diretor geral de consumo da Catalunha, na Espanha, e professor da Universidade Pompeu Fabra.

[19] Em entrevista ao jornalista indaga ao especialista: **Qual é a função exata de um banco de dados sobre acidentes de consumo?** Conhecer a realidade. O Brasil, hoje, não conhece sua realidade. Não sabemos quantos acidentes há com brinquedos, material elétrico ou motosserra. Quase não há registros. Se não sabemos, como atuar? Ao saber o que há, se determina-se o nível de tolerância. Tem uma função de termômetro. - **Qual é o banco perfeito?** É o que permite identificar produtos específicos e cruzar com todo tipo de cenário. Com um balanço, pode haver quatro cenários, por exemplo, todos com traumatismo craniano. No banco perfeito, todos eles poderiam ser identificados. -**Quem deve alimentar esse banco perfeito?** Basicamente, duas fontes de informação: o sistema de saúde e o consumidor. O primeiro recebe o acidentado e diz qual é seu estado. O segundo informa como foi o acidente. Se não chegar ao hospital, a gravidade do registro não é alta. O que interessa é o caso grave, que chega ao hospital.

[20]JosepTous, questionado sobre o papel do consumidor: **Qual é o papel do consumidor no sistema de registro de acidentes de consumo?** Há a possibilidade de reunir dados com as reclamações dos consumidores. O olho de um brinquedo que cai é um problema grave de segurança, pois a criança corre risco de asfixia. O consumidor faz uma reclamação por uma questão de qualidade ou garantia. O funcionário do SAC que presta o atendimento tem que saber que tal caso se trata também de uma questão de segurança.

[21] Embora não seja foco deste trabalho falar apenas de educação quanto a responsabilidade de consumo, vale a pena mencionar que esta conscientização é um dos maiores problemas da sociedade hoje, afetando diretamente ao SUS no que tange ao consumo de alimentos que trazem doenças, como na compra de produtos sem conscientização de sua origem, apenas focado na “economicidade” própria, quanto ao próprio meio ambiente, enfim, assunto esse que seria viável um estudo específico.

Através da Implantação de um Banco de Dados Integrado ao Estado, onde todos os departamentos alimentam, pode-se constatar que os acidentes de consumo podem ser considerados uma “epidemia” do mundo moderno.

Segundo JosepTous, após a implantação desse sistema na Europa e EUA, constatou-se que:

> É uma das primeiras causas de mortalidade em crianças com menos de 14 anos. O segundo ponto é a avaliação do risco. Os países estão avançando, não em fazer regulações específicas produto a produto, mas em avaliação de risco, que é mais geral e serve para todos os produtos.

Essa constatação só foi possível após a implantação do banco de dados, reconhece-se, no entanto, que alguns agentes envolvidos no processo, impulsionado pelo capital, possam não se interessar por tal estatística, conforme ressaltado por JosepTous:

> Há três atores com responsabilidades. O consumidor tem que ler as etiquetas, o modo de uso e as recomendações do fabricante. Os fabricantes têm que fabricar produtos seguros, seguindo normas e padrões nacionais e internacionais. A administração, no caso do Brasil, Inmetro, Senacon e Anvisa, tem a responsabilidade de vigilância de mercado de todos os produtos. No mundo, há 14 mil tipos de produtos diferentes e aqui só são regulados mil. Há 13 mil a serem trabalhados. Mas não se trata de novas regulações, mas de normativas gerais que determinem se o produto é seguro ou inseguro.

Porém, a Constituição Brasileira, o CDC é claro quanto responsabilidade de todos os envolvidos, além disso, a necessidade de boa-fé nas relações de consumo, devem estar acima do interesse do capital.

Segundo JosepTous, hoje no Brasil, o único órgão preocupado e com iniciativa aos acidentes de consumo é o Inmetro:

> A evolução que o Inmetro deveria fazer é trabalhar com conceitos mais genéricos e mais categorias de produtos. Ou seja, trabalhar com produtos que não estão regulamentados, mas que deveriam ser tratados com uma visão mais global de segurança. Esta é a evolução que deveria ocorrer.

O INMETRO, desde 2006 monitora os acidentes de consumo, criando um banco de dados de suma importância que viabiliza ações execução de ações focadas

e direcionadas as agências reguladoras, entidades de defesa do consumidor, indústria e até os meios de comunicação.

O Estado se faz presente com a atuação da SENACON que concentra-se no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com seguintes objetivos: garantir a proteção e exercício dos direitos consumidores; promover a harmonização nas relações de consumo; e incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do SNDC.

Dentre as ações estruturantes da Secretaria, destacam-se o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.

O consumo é inevitável. Ensinar a consumir parece uma necessidade cada dia maior diante de uma nova classe média que já representa 54% da população brasileira, nada menos que 108 milhões de pessoas, que movimentaram R$ 1,17 trilhão, no ano passado, segundo dados do Instituto Data Popular. *(http://www.datapopular.com.br/home_servicos_pt.htm).*

Porém, não haverá maiores avanços se o Estado não agir conforme sua responsabilidade através de seus agentes e dos órgãos atuantes como pessoa jurídica. É necessário então que o Estado tenha interesse em manifestar-se, criando políticas públicas e ferramentas que sejam direcionados aos acidentes de consumo.

O Estado e visto como um organismo vivo, integrado por um conjunto de órgão que realizam suas funções, pela teoria do órgão. A vontade e as ações desses órgãos não são dos agentes humanos que nelas atuam, mas sim do próprio Estado (CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil**.**8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2008).

CAPÍTULO 5. CONCLUSÕES.

Para melhor elucidar as considerações finais deste estudo, as conclusões serão expostas de forma a conduzir o leitor a racionar de acordo com cada questão levantada na problematização e objetivos gerais e específico deste trabalho.

Objetivo Geral.

O tema acidente de consumo hoje ultrapassa as fronteiras de políticaspúblicas e passa a ser uma política de Estado, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor, com 23 anos de edição, a sociedade e governo mobilizam-se no sentido de consolidar as práticas de proteção ao consumidor

Em geral, diz-se que as políticas de Estado são aquelas que conseguem ultrapassar os períodos de um governo. Ou seja, políticas públicas são políticas de Estado ou políticas de governo. A diferença entre aquilo que é política de Estado e o que é política de governo é a maneira como elas são institucionalizadas. Se elas são fortemente institucionalizadas em uma sociedade, não há quem as mude. Não adianta trocar o governo.

A defesa do consumidor assumiu esse estatus, dificilmente, se houver um governo diferente do atual, ele vai mexer nesse programa.

A mobilização do governo através administração direta envolvendo Ministérios da Justiça, Saúde, da Ciência, Tecnologia e Inovação, do Ministério Público, através das Promotorias de defesa dos direitos difusos, as agências reguladoras formam uma firme convicção de que a atuação conjunta é um requisito da sociedade moderna.

Nesse contexto de institucionalização das politicas públicas incluimos bolsa família e a política macroeconômica.

Não adianta trocar o governo. Dificilmente, se houver um diferente do atual, ele vai mexer no programa sociais já implementados, que consolidaram os objetivos constitucionais inscrito no artigo 3º da Carta Magna. Da mesma forma a política econômica do governo anterior, que o governo atual adotou. A política macroeconômica é igual. Então, a política de estabilidade monetária, que é uma política pública, é uma política de Estado. Tanto as política sociais, quanto a política econômica atual estão institucionalizadas; modifica-las será uma tarefa difícil.

Nessa diapasão, é o que se espera alcançar com as políticas preventivas de acidente de consumo.

Objetivos Específicos.

Dados do Ministério da Justiça apontam que as empresas foram obrigadas a anunciar 109 recalls, quantidade 62% maior que a registrada em 2012, quando houve 67 casos. Trata-se do pior resultado desde 2003, quando o governo passou a fazer esse tipo de levantamento, e o retrato do descaso em relação aos compradores, que pagam caro por mercadorias de péssima qualidade. Do total de recalls em 2013, o setor automotivo respondeu por 56% dos casos, seguido pelo de motociclos (motos e bicicletas), com 13,8%, pela área da saúde (6,4%) e pelo ramo de móveis (5,5%).

Na opinião da secretária Nacional do Consumidor (SENACON), Juliana Pereira da Silva, qualquer que seja o parâmetro de avaliação, os resultados são péssimos. O pior, segundo ela, é o atendimento. Mesmo as companhias anunciando os defeitos e a necessidade de correção dos produtos, muitas não dão o retorno esperado. “Sem dúvidas, a melhoria do atendimento no caso de recalls é um desafio”, afirmou. “A cada 10 comunicados, nove vão para o Judiciário e se arrastam por mais de uma década até que o pedido seja atendido”, observou.

A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) lançará um sistema de informações, no qual os profissionais de saúde poderão apontar os produtos colocados no mercado que causam problemas graves ou fatais aos consumidores. Todos os profissionais que tenham registro poderão relatar, no sistema, os problemas causados pelos produtos identificados em consultas a pacientes. Essa colaboração ajudará os órgãos reguladores a identificarem as mercadorias perigosas à saúde da população e a acionarem as empresas, obrigando-as a fazerem um recall ou multando-as.

A consolidação das informações será realizada pela SENACON, do Ministério da Justiça, que promoverá a articulação e a atuação conjunta com o Ministério da Saúde e os demais membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e com os respectivos órgãos reguladores e certificadores, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária e o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro). A cooperação entre os órgãos possibilitará a criação de um banco de dados com informações provenientes de hospitais e unidades de saúde.

Os acidentes de consumo causam impacto em vários setores produtivos da sociedade, dentre eles o mais prejudicado é o SUS – Sistema Único de Saúde, uma vez que por comando constitucional do artigo 196, “a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”

5.1. Indicações para estudos futuros.

Ainda na conclusão deste estudo sugere-se que este seja utilizado como contribuição para futuros trabalhos, bem como para que outros autores se interessem pelo tema e desenvolvam trabalhos específicos voltados para educação do consumo bem como para acidentes de consumo. Além disso, que ele possa servir como inspiração e atenção aos acidentes de consumo, que embora seja um tema relativamente antigo, ainda são muito pouco tratadas no Brasil e um longo caminho se tem a percorrer.

O consumo é inevitável. Os excessos, o desperdício, porém ,podem ser evitadas. Ainda que se tenha de aprender como fazer isso. Essa é a concepção de consumo consiente que tem de ser difundida.

O consumo consciente tem de ser um instrumento de transformação, por entender que qualquer consumidor pode contribuir para a sustentabilidade da vida no planeta.

É muito mais do que saber o que e onde você vai descartar, mas principalmente o que e como vamos consumir, a qualidade do produto está diretamente ligada a qualidade de vida, a saúde e a integridade do consumidor, pois os acidentes em qualquer esfera, quer de produtos quer de serviços serão afastados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

ALMEIDA, Bruno Carneiro da Cunha - Responsabilidade Civil Médica e o Código De Defesa Do Consumidor - Revista Internacional de Direito e Cidadania, n. 10, p. 41-53, junho/2011

ALMEIDA, Gregório Assagra. Manual das Ações Constitucionais. Belo Horizonte: Del Rey, 2007. p. 37.

ALVIM, Agostinho. Da inexecução das obrigações e suas conseqüências. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 1990

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano Moral & Indenização Punitiva: Os punitive damages na experiência do Common Law e na perspectiva do Direito Brasileir*o.* 2ª ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.

ANVISA- Agencia Nacional de Vigilância Sanitária- Guia didático de vigilância sanitária- Cartilha do Consumidor elaborada em parceria com a IDEC- 2007

ASSOCIAÇÃO MÉDICA BRASILEIRA- Acidentes de Consumo- encontrado em: http://www.amb.org.br/teste/campanha/serv_camp_ac_consumo.html acesso em dezembro de 2013.

AZEVEDO, Rose Mary Maduro Camboim de; CARIBÉ, Juliana Azevedo de Souza - Sistema de Monitoramento de Acidentes de Consumo no Brasil: Uma Análise da Sua Implementação - VI ENAPEGS, Eixo Temático 6: Inovações E Tecnologias Sociais – São Paulo, 2012

BONAVIDES, Paulo. Curso de Direito Constitucional. 19ª Edição, São Paulo: Editora Malheiros, 2006

Bulgarelli, Waldirio, Revista de direito mercantil, industrial, econômico e financeiro / Instituto Brasileiro de Direito Comercial Comparado. São Paulo, Revista dos Tribunais, 1971. Referência: v. 22, n. 49, p. 41–55, jan./mar., 1983. Disponibilidade: Rede Virtual de Bibliotecas.

Localização: PGR, SEN, STF, STJ.

CAHALI, Yussef Said. Dano moral. 2. ed. São Paulo: RT, 2000.

CASTRO, Guilherme Couto- Direito Civil: Lições – Ed. Impetus – 5ª edição- 2010

CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil.8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2008.

CDC –Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011, v.1.

COELHO, André- Ministérios da Justiça e da Saúde criam sistema de registro de acidentes de consumo – Jornal o Globo, 27/09/2013 – encontrado em: http://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/ministerios-da-justica-da-saude-criam-sistema-de-registro-de-acidentes-de-consumo-10135314#ixzz2g5wPcGBh acesso em setembro de 2013

COELHO, Fábio Ulhoa. Manual de direito comercial. 21º Ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

CRUZ, Álvaro Ricardo de Souza. Hermenêutica jurídica em debate. O constitucionalismo brasileiro entre a teoria do discurso e a antologia existencial. Belo Horizonte: Fórum, 2007.

CRUZ, Gisela Sampaio da. O problema do nexo de causalidade na responsabilidade civil. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.

CUNHA JÚNIOR, Dirley da. Curso de Direito Constitucional. 4. ed. rev. amp. atual., Salvador: Juspodivm, 2010. p.840

DENARI, Zelmo et. al. Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011, v.1.

DEMO, Pedro. Cuidado metodológico: signo crucial da qualidade. *Soc. estado.* [Online]. 2002, vol.17, n.2, pp. 349-373. ISSN 0102-6992.

DIAS, José Aguiar. Da responsabilidade civil. 12. ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011. p. 140.

DIAS, José de Aguiar. Da responsabilidade Civil. 10. ed., Rio de Janeiro: Forense, 1995.

DIDIER JR., Fredie; ZANETI JR., Hermes. Curso de Direito Processual Civil: processo coletivo. Salvador: Podivm, 2007. v. 4, p. 52.

DINIZ, Maria Helena. Curso de direito civil brasileiro, v.7, 24ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

FIUZA, Cesar. Direito Civil- Curso Completo. 5ª ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2002.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Novo Curso de Direito Civil. Volume 3: Responsabilidade Civil. 9.ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p.66.

GIL, Antônio Carlos – Método de Pesquisa- Editora Atlas, São Paulo, 2008

GODOY, Claudio Luiz Bueno de. Responsabilidade civil pelo risco da atividade: uma cláusula geral no Código Civil de 2002. São Paulo: Saraiva, 2009.

GOMES JR, Luiz Manoel; FRAVETO, Rogério. O projeto da nova lei da ação civil pública: aspectos principais. Revista Internacional de Estudios de Derecho Procesal e Arbitraje. n. 1, 2010.

GOMES JR., L. M. Manual de Processo Civil Coletivo. Rio de Janeiro: Forense, 2005. p. 241.

GOMES, Orlando. Obrigações. 9.ed. Rio de Janeiro: Forense, 1994. p. 51.

GONÇALVES, Carlos Alberto. Direito Civil Brasileiro, volume 4: Responsabilidade Civil. 5. ed.. São Paulo: Saraiva, 2010. p. 19.

GONDIM, Viviane Coêlho de Séllos - A Política Nacional Das Relações De Consumo Como Reconhecimento Da Dignidade Humana A Partir Da Pessoa Do Consumidor - Doutora em Direito do Estado – Direito Constitucional pela PUC/SP, Mestre em Direito das Relações Sociais pela PUC/SP, Especialista em Direito Processual Civil pela PUCCAMP. Professora Universitária em Graduação e Pós-Graduação, Consultora Jurídica. Pesquisadora Científica Membro da Rede Nacional de Direitos Humanos, Membro do Tribunal de Ética da OAB/ São Paulo. 2011

GRINNOVER, Ada Pellegrini; CINTRA, Antônio Carlos de; DINAMARCO, Candido Rangel. Teoria geral do processo. 21. ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2005.

HIRONAKA, Giselda Maria F. Novaes. Responsabilidade Pressuposta. Belo Horizonte: Del Rey, 2005.

IBGE- Instituo Brasileiro de Geografia e Estatística- Campos dos Goytacazes- encontrado em: http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=330100&search=rio-de-janeiro|campos-dos-goytacazes acesso em dezembro de 2013.

INMETRO – Acidentes de consumo: Uma visão técnica sobre o assunto- 2013

INMETRO- Saúde e Segurança do Consumidor- Inmetro- IDEC, 2002

KHOURI, Paulo R. “Responsabilidade Civil Objetiva: mito ou realidade?” *REVISTA DE DIREITO da Universidade Federal de Viçosa*, Out-2010 de 2010: 143-156.

LEAL, Leonardo José Peixoto - Acidentes de consumo e relação extrajudicial- Trabalho publicado nos Anais do XVIII Congresso Nacional do CONPEDI, realizado em São Paulo –SP nos dias 04, 05, 06 e 07 de novembro de 2009.

LEITE, Carlos Henrique Bezerra. Curso de Direito Processual do Trabalho. 6. ed. São Paulo: LTr, 2008. p. 1199-1200.

LEONEL, Ricardo de Barros. Novos desafios do Ministério Público na tutela coletiva. In: MILARÉ, Edis (Coord.). A ação civil pública após 25 anos. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. p. 273.

LISBOA, Roberto Senise. Manual de direito civil: obrigações e responsabilidade civil. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

LUNARDI, Fabrício Castagna - A Responsabilidade Civil Do Fornecedor No Código De Defesa Do Consumidor -Revista Sociais e Humanas Centro de Ciências Sociais e Humanas - Universidade Federal de Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil. ISNN-2317-1758- Vol. 21. n.1- 2008

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

MATHIAS, Alessandra Fontes; COSTA, Stella Regina Reis da- O Monitoramento De Acidentes De Consumo Com Brinquedos Como Ferramenta para a Avaliação da Conformidade - IV CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras Niterói, RJ, Brasil, 31 de julho, 01 e 02 de agosto de 2008.

MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. Dano Moral Coletivo. 3. ed. rev., atual e ampl. São Paulo: LTr, 2012. p.64.

MEIRELLES, Hely Lopes. Direito Administrativo Brasileiro. 29a edição. São Paulo: Malheiros Editores, 2004. p. 627.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. Curso de Direito Administrativo. 13 ed. São Paulo: Malheiros, 2001.

MORAES, Maria Celina Bodin de. “Punitive Damages em Sistemas Civilistas: problemas e perspectivas.” *Revista Trimestral de Direito Civil - RTDC*, abr-jun de 2004: 45-78.

MORAES, Maria Celina Bodin de. Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro: Renovar, 2009.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. Responsabilidade Civil. Atualizado por Gustavo Tepedino. 10. ed. Rio de Janeiro: GZ, 2012.

PIZA, Fábio Toledo - Acidente no consumo – uma nova visão prevencionista – CONSIN- XVII congresso de segurança nacional- São Paulo, 2012

PORTAL BRASIL – Agencia reguladoras- encontrado em: http://www.brasil.gov.br/governo/2009/11/agencias-reguladoras, acesso em dezembro de 2013

PROCON- Recall ou aviso de risco? Afinal o que é isto- Procon, 2013

PUSCHEL, Flávia Portella. A Responsabilidade por Fato do Produto no CDC – Acidentes de Consumo. São Paulo: Quartier Latin, 2006.

REIS, Clayton. Os novos rumos da indenização do dano moral. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

RODRIGUES, Silvio. Responsabilidade civil. V.4, 19 ed., São Paulo: Saraiva 2004.

RESOLUÇÃO 3.516/2007 e 4.320/2014 do Banco Central do Brasil.

SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira – Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor e a defesa do fornecedor- 3ª edição- ed. Saraiva, 2010

SAVI, Sérgio. Responsabilidade civil por perda de uma chance. São Paulo: Atlas, 2006.

SCHIFFMAN, Leon G. e Kanuk, Leslie Lazar. Comportamento do Consumidor. 6. ed. Rio de Janeiro: Editora LTC, 2000.

SCHREIBER, Anderson. Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos. São Paulo: Atlas, 2007.

SILVA, Jorge Alberto Quadros de Carvalho. Código de Defesa do Consumidor Anotado e legislação complementar. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

SILVA, De Plácido e. Vocabulário Jurídico. Rio de Janeiro: Forense, 11ª. ed., 1994.

STOCO, Rui. Tratado de responsabilidade civil. 8. ed. São Paulo: RT, 2011. p. 66.

TASCHNER, GISELA, Cultura, Consumo e Cidadania. Editora: EDUSC, 2009.

VENOSA, Silvo de Salvo. Direito Civil: Responsabilidade Civil. São Paulo: Atlas, 2012.

VERGARA, S. C. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 13.ed. -São Paulo: Atlas, 2011.

ANEXO 1- ENTREVISTA.

Os acidentes de consumo são uma epidemia, diz especialista espanhol JosepTous afirma que Brasil está desenvolvendo sistema que mistura os modelos americano e europeu, mas que ainda falta avançar em termos de regulação. Para o espanhol, o melhor amigo das empresas são as administrações de fiscalização, porque retiram do mercado os que fazem uso de práticas ruins

•

Publicado: 25/09/13 - 8h00

JosepTous: “É preciso ter especial atenção aos mais vulneráveis, que são as crianças de até 3 anos e os idosos com limitações” Gustavo Stephan / Gustavo Stephan

RIO - Consultor internacional, ex-diretor geral de consumo da Catalunha, na Espanha, e professor da Universidade Pompeu Fabra, de Barcelona, JosepTous afirma que os acidentes de consumo são uma epidemia. Para fazer frente a isso, o Brasil está desenvolvendo um modelo de registro de acidentes de consumo e segurança de produtos que mistura a experiência americana — a mais antiga, com 40 anos — à europeia. Mas, segundo ele, ainda falta um passo em termos de regulação, pois a administração pública precisa estipular de forma mais clara quais são as regras do

jogo. Como parte desse processo, ele já participou da pós-graduação de 50 brasileiros em cursos on-line e na Espanha dedicados especialmente ao tema. Para Tous, regulação e normas que garantam um consumo seguro são importantes não só para proteger o consumidor, mas também como forma de garantir uma concorrência leal entre as empresas. “O melhor amigo das empresas são as administrações de fiscalização, porque retiram do mercado os que fazem uso de práticas ruins. Como consequência, defendemos o consumidor e o cidadão.”

Nos últimos 15 anos, quais foram os principais avanços em segurança de produtos no mundo?

Os principais avanços foram nos bancos de dados de acidentes, pois os países, cada vez mais, reúnem dados e sabemos o que está ocorrendo. Daqui sai um resultado inesperado, o de que os acidentes de consumo são uma epidemia. É uma das primeiras causas de mortalidade em crianças com menos de 14 anos. O segundo ponto é a avaliação do risco. Os países estão avançando, não em fazer regulações específicas produto a produto, mas em avaliação de risco, que é mais geral e serve para todos os produtos.

Qual é o vilão em termos de acidentes de consumo?

Se falarmos de proteção ao cidadão, é preciso ter especial atenção aos mais vulneráveis, que são as crianças de até 3 anos e os idosos com limitações. São os que devem ser mais protegidos. Depois, estão as crianças de 3 a 14 anos e os idosos com mais de 65 anos. Ou seja, são brinquedos, produtos para bebê, como berços, e tudo o que é dirigido a esses grupos.

A indústria está interessada em desenvolver produtos mais seguros?

Há três atores com responsabilidades. O consumidor tem que ler as etiquetas, o modo de uso e as recomendações do fabricante. Os fabricantes têm que fabricar produtos seguros, seguindo normas e padrões nacionais e internacionais. A administração, no caso do Brasil, Inmetro, Senacon e Anvisa, tem a responsabilidade de vigilância de mercado de todos os produtos. No mundo, há 14 mil tipos de produtos diferentes e aqui só são regulados mil. Há 13 mil a serem trabalhados. Mas não se trata de novas regulações, mas de normativas gerais que determinem se o produto é seguro ou inseguro.

Quais são os diferenciais no sistema europeu de registro e avaliação de risco para evitar acidentes de consumo?

No mundo há dois modelos, um baseado na gestão de segurança de produtos a partir de dados de acidentes e incidentes — o americano — e outro a partir do recolhimento de amostras e testes de laboratórios — o europeu. A Europa tem mais fiscalizadores e menos dados de hospitais. Os EUA têm menos fiscalizadores e mais dados de hospitais. Não há um sistema melhor ou pior.

O Brasil se encaixa em qual deles?

Estamos tentando para o Brasil e a América Latina uma combinação dos dois sistemas. Tentaremos trabalhar em campo com análise de avaliação de risco e, ao mesmo tempo, como já anunciou o Ministério da Saúde, no registro de acidentes de consumo que chegam aos hospitais.

Como exatamente isso funciona e como deveria evoluir no Brasil?

Hoje, o Inmetro trabalha com regulação. A evolução que o Inmetro deveria fazer é trabalhar com conceitos mais genéricos e mais categorias de produtos. Ou seja, trabalhar com produtos que não estão regulamentados, mas que deveriam ser tratados com uma visão mais global de segurança. Esta é a evolução que deveria ocorrer.

Há algum país da América Latina com sistema mais avançado que o do Brasil?

Não. O Brasil é o líder e o motor da Rede de Consumo Seguro e Saúde. Todos os países latino-americanos estão de olho no Brasil para ver como articula e trabalha a segurança de produtos. O Brasil tem uma grande responsabilidade.

E qual é o caminho para a América Latina?

A América Latina deve copiar o melhor de cada modelo e adequá-lo à realidade latino-americana.

Qual é o papel do consumidor no sistema de registro de acidentes de consumo?

Há a possibilidade de reunir dados com as reclamações dos consumidores. O olho de um brinquedo que cai é um problema grave de segurança, pois a criança corre risco de asfixia. O consumidor faz uma reclamação por uma questão de qualidade ou

garantia. O funcionário do SAC que presta o atendimento tem que saber que tal caso se trata também de uma questão de segurança.

Para isso, o funcionário do SAC precisa estar mais bem treinado, não?

Claro. Em EUA, Austrália e Europa fabricantes e varejistas são obrigados a ter um registro de acidentes e de reclamações dos consumidores. Também são obrigados a notificar a administração pública quando um problema de segurança é detectado. No Brasil, a administração tem que definir claramente as obrigações que as empresas têm que cumprir. As empresas fazem o que os governos ordenam. A maioria em todo o mundo faz e segue o que ordena o Estado. Mas se o Estado não exigir... Está claro que no Brasil falta um passo em termos de normas além do que se tem agora.

A universidade também tem um papel importante no desenvolvimento desse tema?

Todos os atores têm sua parcela de responsabilidade. É preciso ter muita capacitação, informação, pesquisa e atuação. As empresas devem desenhar e produzir produtos seguros, a administração tem que regular e retirar (produtos inadequados) e a universidade deve formar funcionários do governo, consumidores e profissionais das empresas. Alguém tem que formar os especialistas em segurança de produtos das empresas!

Esse tipo de formação é oferecido no Brasil?

Não, estamos começando. A Universidade Pompeu Braga oferece um título de pós-graduação apenas a funcionários dos governos da América Latina e estamos fazendo curso de gestão da segurança de produtos no Brasil, onde são estudados os modelos americano, europeu e o que está sendo feito atualmente no país. No mês passado terminamos o curso de cinco semanas on-line só para brasileiros e ministramos um workshop presencial em Brasília, que será um título oficial de pós-graduação. Trinta brasileiros já fizeram o curso específico para o Brasil. E outros 20 participaram de um dos quatro cursos gerais. Cinquenta brasileiros já têm essa titulação. São funcionários de Procon, Anvisa, Senacon, Inmetro, Receita Federal, Ipem.

As empresas também não deveriam participar desses cursos?

Primeiro temos que definir o modelo brasileiro para que haja demanda das empresas. E haverá essa demanda. Para as empresas boas, que querem fazer um bom trabalho, este projeto será de grande ajuda. Para as empresas que importam produtos baratos, que não seguem as normas, as autoridades serão seu pior inimigo, porque seu trabalho principal é limpar o mercado, para que as boas possam vender mais seus produtos. É uma ação contra a concorrência desleal.

Então, é um ataque direto aos produtos chineses?

É um ataque direto aos produtos inseguros e mais de 50%, possivelmente, vêm da China, mas há outros países de origem, como Coreia, Índia, Brasil, EUA. São produtos fabricados sob baixos padrões de segurança.

Trata-se também de proteção ao mercado, de economia?

O melhor amigo das empresas são as administrações de fiscalização, porque retiram do mercado os que fazem uso de práticas ruins. Como consequência, defendemos o consumidor e o cidadão. Mas, em primeira instância, estamos trabalhando pelo mercado.

O Brasil está desenvolvendo um modelo que pode ser considerado bom?

O país está numa fase inicial, de construção de um modelo a partir do americano, do europeu e da adaptação para a realidade brasileira. Nos EUA, se começou há 40 anos. Na Europa, há 30. Agora, a América Latina está trabalhando verdadeiramente com segurança de produtos, mas ainda de maneira tímida.

Qual é a função exata de um banco de dados sobre acidentes de consumo?

Conhecer a realidade. O Brasil, hoje, não conhece sua realidade. Não sabemos quantos acidentes há com brinquedos, material elétrico ou motosserra. Quase não há registros. Se não sabemos, como atuar? Ao saber o que há, se determina-se o nível de tolerância. Tem uma função de termômetro.

Qual é o banco perfeito?

É o que permite identificar produtos específicos e cruzar com todo tipo de cenário. Com um balanço, pode haver quatro cenários, por exemplo, todos com traumatismo craniano. No banco perfeito, todos eles poderiam ser identificados.

Quem deve alimentar esse banco perfeito?

Basicamente, duas fontes de informação: o sistema de saúde e o consumidor. O primeiro recebe o acidentado e diz qual é seu estado. O segundo informa como foi o acidente. Se não chegar ao hospital, a gravidade do registro não é alta. O que interessa é o caso grave, que chega ao hospital.

Como ensinar o consumidor a fazer esse registro?

Não há como fazê-lo. Requer uma evolução muito grande, impossível. A evolução do consumidor é gradual, ocorre conforme vamos mudando como sociedade. Dizer às pessoas que se cair um olho de um boneco é preciso registrar, é difícil. Trabalharia mais com as empresas e profissionais do que com o consumidor, ele já tem problemas o suficiente. Não dá para formá-lo em segurança de produtos.

APÊNDICE – BIBLIOMETRIA.

1. **Proibição de discriminação de preço por gênero nos contratos de seguro: analise econômica da decisão do tribunal da União Europeia. Penido, Thiago; Mata Diz, Jamile Bergamaschine. Revista de Derecho Privado, July-Dec, 2012, Issue 23, p.89(29) [Periódico revisado por pares].**

O trabalho tem por objetivo analisar a extensão da eficácia do princípio da igualdade e a consequente proibição de discriminação no âmbito das relações jurídicas privadas, verificando, especificamente, as externalidades negativas e ineficiências econômicas decorrentes da decisão proferida pelo Tribunal da União Europeia que proibiu a discriminação de gênero como fator na avaliação de risco nos contratos de seguro, a partir do estudo da Directiva 2004/113/CE e das legislações existentes em Alemanha, Portugal, Espanha.

Palavras chaves: direito constitucional, eficácia do direito fundamental a igualdade nas relações jurídicas privadas, discriminação por gênero, contrato de seguro, autonomia privada, liberdade contratual, livre iniciativa, direito e economia, analise econômica do direito constitucional.

2. **Reflexões e contribuições para o plano integrado de ações de Vigilância em Saúde do Ministério da Saúde (MS) de populações expostas a agrotóxicos. (Texto em Portugueses). Moises, Marcia; Machado, Jorge Mesquita Huet; Peres, Frederico; Hennington, Elida; Beltrami, Aramis Cardoso; Neto, Adelcki Camilo Beltrami. Ciência e Saúde Coletiva, August, 2011, Vol.16(8), p.3453(8) [Periódico revisado por pares]**

Este artigo enuncia a problemática da contaminação humana e ambiental devido ao uso abusivo e indevido de agrotóxicos e suas consequências para saúde humana e para o ambiente, e tem como objetivo apresentar reflexões e contribuições para o Plano Integrado de Ações de Vigilância em Saúde do Ministério da Saúde de Populações Expostas a Agrotóxicos (Plano Integrado do MS) oriundas do Projeto Avaliação e Controle da Exposição Humana e Ambiental do Distrito Federal (Projeto DF). A metodologia utilizada privilegiou a leitura e a análise dos relatórios e memorias do Plano Integrado do MS e do Projeto DF, como também a observação participante em reuniões preliminares de elaboração do Plano na Coordenação Geral de Vigilância

em Saúde Ambiental (CGVAM) e na Oficina "A integração entre a Vigilância em Saúde do Trabalhador e a Vigilância Sanitária: a questão da informação" coordenada pelo GT de Saúde do Trabalhador da Associação Brasileira de Saúde Coletiva (Abrasco) e nas reuniões e oficinas do Projeto DF. Os resultados das discussões sugerem que a estratégia de investigação utilizada na sua construção revela-se como um aporte propositivo e que o Projeto DF pode constituir-se como experiência piloto para o Plano Integrado do MS.

Palavras-chave Agrotóxicos, Vigilância em saúde, Saúde ambiental, Saúde do trabalhador, Plano integrado.

3. Programa interdisciplinar de internação domiciliar de Marília-SP: custos de recursos materiais consumidos. Sandra Renata Albino Marques Mesquita; Maria Luiza Anselmi; Claudia Benedita Dos Santos; Miyeko Hayashida. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 2005, Vol.13(4), p.555 [Periódico revisado por pares]

Este estudo estimou o custo médio direto total de alguns fatores produtivos (recursos materiais) como material de consumo, dietas, medicamentos e soluções utilizados por dois grupos de pacientes internados no Programa Interdisciplinar de Internação Domiciliar de Marília-SP. A amostra foi constituída de 27 pacientes com acidente vascular cerebral (AVC) e 18 com neoplasia. Os dados foram coletados do momento da internação até a saída do Programa. O custo médio direto total foi deR$ 52,72 para cada paciente com AVC e de R$ 65,13 para aqueles com neoplasia. Para ambos os grupos de pacientes, a subcategoria de material - dietas - respondeu, em termos de custos, pelo maior percentual.

4. Caderno CRH, *Print version* ISSN 0103-4979 Cad. CRH vol.23 no.59 Salvador May/Aug. 2010 http://dx.doi.org/10.1590/S0103-49792010000200014 Distinção e desigualdades na cultura de consumo Aloísio Ruscheinsky.

A análise do consumo, e da própria cultura do consumo, é feita sob um novo prisma, remetendo a formas de cidadania mediadas pelo mercado e à possibilidade de existência de outras configurações na dinâmica da reprodução e da mudança social. Aqui, as relações entre consumo e cidadania são o foco da atenção e se revelam muito mais ricas e complexas do que podem parecer à primeira vista, apontando até

mesmo para a constituição de um novo sujeito na História, com potencial de promover profundas transformações em nossas vidas.

5. A PROTEÇÃO DO TURISTA COMO CONSUMIDOR NO CONTRATO DE TRANSPORTE. De Oliveira Xavier, MarinezAnuário de Turismo y Sociedad, Nov, 2012, Vol.13, p.17(24)

O contrato de transporte se apresenta como uma ferramenta importante para o turismo, porém, antes de falarmos do Instituto Jurídico contrato, e importante ressaltar que quando se trata do turismo, a principal necessidade detectada são os meios de transporte que serão utilizados para a realização da viagem. Vários aspectos são importantes, não somente o transporte mas também a hospitalidade e principalmente que o anfitrião ao receber os turistas demonstre que este não e somente um objeto de lucro mas que terá também reconhecimento como um ser humano com necessidades e desejos. As expectativas do turista somente poderão ser alcançadas mediante a prestação de um serviço de boa qualidade, que começa com o transporte, seja este marítimo, rodoviário em trem ou avião. Palavras chaves: Transporte, Turismo, Regime jurídico de proteção, Desenvolvimento.

6. Monitoramento do desempenho da gestão da vigilância em saúde: instrumento e estratégias de uso. Barbosa Da Silva Costa, Juliana Martins; Felisberto, Eronildo; De Albuquerque Bezerra, Luciana Caroline; Pessoa Cesse, Eduarda Ângela; Chagas Samico, Isabella. Ciência & Saúde Coletiva, May, 2013, Vol.18(5), p.1201(16) [Periódico revisado por pares]

Propõe-se um instrumento para monitorar o desempenho da Vigilância em saúde no âmbito estadual e estratégias para ampliar seu uso. Advoga-se o emprego de metodologias participativas em todas as etapas do monitoramento, desde a elaboração do instrumento até a análise e interpretação dos indicadores, como forma de envolver os interessados e (co)responsabiliza-los nas decisões tomadas, aumentando sua utilização. O instrumento de monitoramento foi construído após o delineamento do modelo logico da gestão da vigilância em saúde e os indicadores representativos de cada componente da gestão passaram por processo de validação. Além de subsidiar a tomada de decisão, o monitoramento e entendido enquanto

pratica reflexiva capaz de promover o aprendizado pessoal e institucional, melhoria continua dos processos de gestão, maior transparência e responsabilização. Palavras-chave Monitoramento, Gestão em saúde, Vigilância, Avaliação em saúde.

7. A expansão da responsabilidade civil na sociedade de riscos. Joyceane Bezerra De Menezes; José Martônio Alves Coelho; Maria Clara Cavalcante Bugarim. Scientia Iuris, 2011, Vol.15(1), p.29.

Trata da expansão da responsabilidade civil como um desafio da sociedade de risco, caracterizada pelo avanço técnico-científico e a consequente irrupção dos riscos de desenvolvimento. Discute a necessidade de respostas no plano da reparação de dano como uma alternativa a ampliação da confiança e, consequentemente, da estabilidade social. O direito, como mecanismo de solução e administração de conflito de interesses tem de responder aos desafios que o cenário social apresenta redesenhando as fronteiras dos seus institutos ou permitindo a criação de novas alternativas.

8. A SOCIALIZAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL: A EVOLUÇÃO DO SUBJETIVO-LIBERAL AO OBJETIVO-SOCIAL: THE SOCIALIZATION OF CIVIL RESPONSABILITY: FROM SUBJECTIVE-LIBERALISM TO THE SOCIAL IDEAL. Fabio Anderson De Freitas Pedro. Revista da SJRJ, 2011, Vol.18(32).

A responsabilidade civil tem experimentados alterações quanto a função social e até mesmo quanto aos efeitos nela contidos. As alterações sociais ao longo da história, deixando um viés patrimonialista, passando por uma noção de Estado Social, impregnaram neste instituto uma abordagem solidarizante, em que a vítima deixou de ter a obrigação de demonstrar a culpa do causador dano para a necessidade de demonstrar a existência do dano e a ocorrência do nexo causal. A verdadeira evolução do instituto representa a valorização do ser, colocando a dignidade humana em primeiro plano.

Palavras – Chaves: Responsabilidade civil objetiva. Responsabilidade civil subjetiva.

9. A RESPONSABILIDADE CIVIL GERAL E A OBRIGAÇÃO DO FORNECEDOR DE INDENIZAR O FATO DO PRODUTO OU SERVIÇO. Alneir Fernando Santos Maia Meritum: Revista de Direito da Universidade FUMEC, 2011, Vol.3(1).

Neste artigo, tecem-se breves explanações sobre a responsabilidade civil do fornecedor pelo fato do produto ou serviço, uma vez que nos dias atuais o assunto é muito tormentoso, tanto na doutrina como na jurisprudência. O Código de Defesa do Consumidor é claro ao imputar a responsabilidade objetiva ao fornecedor sempre que os produtos ou serviços por ele comercializados causem danos aos consumidores, necessariamente, quando tais danos ultrapassam os limites patrimoniais dos produtos e serviços, atingindo a esfera patrimonial mais vasta do consumidor.

10. A INCLUSÃO DO CASO FORTUITO E DA FORÇA MAIOR COMO EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO. Alneir Fernando Santos Maia Meritum: Revista de Direito da Universidade FUMEC, 2012, Vol.7.

A Lei n. 8.078/90, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, estabeleceu normas de proteção e defesa do consumidor de ordem pública e de interesse social. Essas normas têm como principal objetivo o equilíbrio entre as partes que estiverem participando da relação de consumo, e, em caso de danos decorrentes de defeitos em produtos ou serviços inseridos no mercado de consumo, deve o fornecedor responder pelos prejuízos. Entretanto, existem motivos, previstos no Código de Defesa do Consumidor capazes de excluir a responsabilidade do fornecedor, bem como outros que podem ser aplicados com o mesmo objetivo – por exemplo, o caso fortuito e a força maior –, pois são capazes de romper o nexo de causalidade entre o fato e o dano. O instituto da responsabilidade, analisado à luz do Código de Defesa do Consumidor, é de suma importância para a efetividade dos direitos dos brasileiros para a consecução do Estado Democrático de Direito.

11. RESPONSABILIDADE CIVIL PELOS DANOS DECORRENTES DE ACIDENTES E TRABALHO. Gonçalves, Susana Lourenço Moreira, Teresa Alexandra Coelho 2013.Meritum: Revista de Direito da Universidade FUMEC, 2012, Vol.7.

O presente estudo tem por objeto a análise da Responsabilidade Civil pelos Danos decorrentes de Acidentes de Trabalho. Atualmente, a sinistralidade laboral é um problema que afeta uma parte considerável da população envolvendo o trabalhador, a entidade patronal e os técnicos de higiene e segurança no trabalho. Este problema posiciona o fenómeno do acidente de trabalho como objeto fulcral do estudo. Assim, a investigação focou-se na análise da lei 98/2009 de 4 de setembro (LAT, Lei dos Acidentes de Trabalho), bem como outros diplomas legais que regulam a mesma. Nos termos do artigo 8º da LAT, é acidente de trabalho aquele que se verifique no local e no tempo de trabalho e produza direta ou indiretamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte redução na capacidade de trabalho ou de ganho ou a morte. Partindo (sempre) da análise deste preceito e para a apuração de um responsável analisou-se a responsabilidade civil do empregador no âmbito dos acidentes de trabalho, tal como as causas de exclusão, redução e agravamento da responsabilidade. Outros aspectos (temáticas) relevantes para a mesma foram evidenciados.

12. A CLÁUSULA GERAL DE RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA NO CÓDIGO CIVIL. Glaucia Rodrigues Torres De Oliveira Mel Rodrigues Torres De Oliveira Mello. Revista de Direito dos Monitores da Universidade Federal Fluminense, 2010, Vol.3

O presente trabalho visa delinear o instituto da responsabilidade civil objetiva, com ênfase na cláusula geral de responsabilização objetiva fundada na Teoria do Risco, inserida no Codex Civil de 2002. Para isso, far-se-á uma breve exposição sobre a evolução do instituto, passando pelo império da responsabilidade com culpa, até chegarmos ao cenário que hoje conhecemos, procurando melhor entendê-lo.

13. RESPONSABILIDADE CIVIL EM EVENTOS DESPORTIVOS. Pereira, André Gonçalo Dias 2008

Neste artigo leva-se a cabo uma análise da jurisprudência nacional relativa à responsabilidade civil em eventos desportivos, tendo em conta as experiências do direito comparado. São abordadas as seguintes situações paradigmáticas: i) A responsabilidade dos praticantes de atividades desportivas face a outros praticantes, onde distinguiremos os diversos tipos de desportos e explicaremos a dirimente da ilicitude "assunção do risco", propondo inovadores critérios de ponderação da (i)licitude do comportamento do atleta; ii) A responsabilidade do treinador desportivo; iii) A responsabilidade dos praticantes desportivos face a espectadores; iv) A responsabilidade face a agressões ao árbitro por parte de atletas; v) Responsabilidade dos organizadores de competições desportivas, onde distinguiremos os casos de danos causados a participantes no evento desportivo dos casos de danos causados a espectadores; vi) Casos de Responsabilidade objectiva. Texto publicado em Direito & Desporto, Revista Jurídica do Desporto, Ano V – N.º 14, Janeiro/ Abril 2008, 227-265. Repositório Cientifico de Acesso Aberto de Portugal.

14. A PROTEÇÃO AOS DESAMPARADOS PELA PREVIDÊNCIA SOCIAL: A CONSTITUCIONALIZAÇÃO DOS DANOS MORAIS. Wandisa Loreto, Edilberto Pompeu. Revista da SJRJ, 2011, Vol.18

O presente artigo tem por objetivo apresentar o Direito Civil, especificamente, os institutos da responsabilidade civil e dos danos morais, incidindo sobre as relações de Direito da Seguridade Social firmadas entre Estado e administrado concernentes a benefícios previdenciários e assistenciais.

PALAVRAS-CHAVE: Dignidade da pessoa humana. Seguridade social. Benefícios. Responsabilidade civil. Danos morais.

15. A RESPONSABILIDADE CIVIL GERAL E A OBRIGAÇÃO DO FORNECEDOR DE INDENIZAR O FATO DO PRODUTO OU SERVIÇO. Santos Maia, Alneir Fernando. Meritum, 2008, Vol.3(1), pp.177-212.

Neste artigo, tecem-se breves explanações sobre a responsabilidade civil do fornecedor pelo fato do produto ou serviço, uma vez que nos dias atuais o assunto é muito tormentoso, tanto na doutrina como na jurisprudência. Código de Defesa do

Consumidor é claro ao imputar a responsabilidade objetiva ao fornecedor sempre que os produtos ou serviços por ele comercializados causem danos aos consumidores, necessariamente, quando tais danos ultrapassam os limites patrimoniais dos produtos e serviços, atingindo a esfera patrimonial mais vasta do consumidor. Fundación Dialnet.

16. RESPONSABILIDADE CIVIL DOS HOSPITAIS E OS ÍNDICES DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR. Natali Scremin Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM, 2008, Vol.3(1).

A relação paciente versus hospital é regida pela Lei nº 8.078/90, a qual, sem novidade, é bastante favorável ao consumidor. Em razão disso, vislumbram-se nos Tribunais Pátrios indenizações exorbitantes a serem suportadas pelas instituições de saúde, na hipótese de infecção hospitalar, mesmo quando a instituição de saúde providenciou as devidas medidas sanitárias. Nessa situação, percebe-se circunstância injusta, pois a infecção hospitalar embora seja controlável, não pode ser evitada em absoluto, com a tecnologia e os meios disponíveis atualmente. Desse modo, defende-se neste trabalho a redução do valor da indenização e até mesmo a exclusão da responsabilidade do estabelecimento, nos casos de infecção hospitalar, quando implantado programa de controle da infecção e obtidos índices satisfatórios. Directory of Open Access Journals (DOAJ).

17. EXISTEM DANOS MORAIS REFLEXOS? José Carlos Zebulum Revista da SJRJ, 2011, Vol.18(30)

O artigo expõe a impropriedade de se trabalhar com danos morais reflexos, dada a sua natureza peculiar, o que levaria, inclusive, a impor dificuldades e limitações na reparação, por conta da aplicação da teoria da causalidade adequada. A legitimidade para pleitear indenização em virtude de danos morais é, de fato, mais ampla que a legitimidade para pleitear indenização por danos materiais.

PALAVRAS-CHAVE: Danos morais reflexos. Danos em ricochete. Teoria da causalidade adequada. Responsabilidade civil.

18. RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO. Michele Romero Da Costa*Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM, 2007, Vol.2(3).

Este trabalho tem ênfase em apresentar a espécie de responsabilidade adotada pelo Código Brasileiro de Defesa do Consumidor para os fornecedores de produtos e serviços, qual seja a responsabilidade objetiva, demonstrando uma inovação trazida por este diploma para responsabilidade civil do Direito pátrio. Bem como a sua fundamentação e noções gerais a fim de que se identifiquem as relações em que deve ser o código aplicado, entendidas essas como relações de consumo.
Directory of Open Access Journals (DOAJ).

19. ANÁLISE DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO FREQÜENTADOR DE UMA ORGANIZAÇÃO VAREJISTA À LUZ DE UM MARCO REFERENCIAL DE ÉTICA NOS NEGÓCIOS. Álvaro Marconi Ferreira Pires; Roberto Patrus Mundim Pena. Revista de Administração Mackenzie, 2005, Vol.6(2), p.13 [Periódico revisado por pares]

Este artigo apresenta um estudo de caso que aborda a ética empresarial de uma organização varejista, do setor de shopping centers, no relacionamento com os seus frequentadores (shoppers), via serviço de atendimento a clientes, por meio do construto teórico da Business Ethics, desenvolvido por Lozano (1999). Do ponto de vista metodológico, os dados foram coletados a partir de entrevista com gestores e aplicação de um questionário baseado nos indicadores 2003 ETHOS de responsabilidade social empresarial. Utilizou-se, também, da análise de conteúdo do código de ética, regimento interno, missão empresarial e manual de atendimento ao cliente. Outros dados foram coletados por meio de observação sistemática, levantamento de dados junto ao SAC, pesquisa no PROCON e simulações de demandas de serviço junto ao SAC. Concluímos que a políticas de relacionamento da empresa com os shoppers que recorrem ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) estão revestidas da preocupação do grupo em melhorar a imagem da instituição junto a esse público. A empresa mostrou-se mais atenta à sua responsabilidade civil no sentido de resguardar-se de eventuais problemas de ordem jurídica nas suas relações com o shopper, do que com a afirmação de valores e sua inserção nos processos administrativos do setor da empresa pesquisado. Directory of Open Access Journals (DOAJ).

20. NORMAS DE PROTEÇÃO E DANOS PURAMENTE PATRIMONIAIS. Leitão, Adelaide Menezes, 1969 - Cordeiro, António Menezes, 1953 - 2007

A evolução histórico-dogmática mostra que as normas de proteção surgem no Código Civil Alemão no quadro da separação pandectística da ilicitude e da culpa e da individualização de situações básicas de responsabilidade civil delitual. Este modelo germânico, jheringiano - autonomizando ilicitude e culpa - e windscheidiano - assentando em duas variantes da ilicitude, violação de direitos subjetivos e normas de proteção - foi adoptado pelo Código Civil Português. As normas de proteção têm como escopo mais significativo o alargamento da tutela delitual aos interesses puramente patrimoniais. As normas de proteção ganham maior relevo nos sistemas continentais quando se superam os quadros do individualismo liberal. O estudo de direito positivo salienta que a relevância das normas de proteção deriva de representarem uma via de consagração e de ampliação da proteção delitual de interesses puramente patrimoniais, proteção que tem de constituir o objetivo da norma. A revalorização do papel das normas de proteção no sistema delitual implica o seu afastamento do modelo da norma penal e a recusa da sua equiparação à responsabilidade por contrariedade ao mínimo ético-jurídico. A aplicação prática das normas de proteção convoca um modelo de pressupostos da responsabilidade delitual mais próximo da faute de tipo napoleónico, em que se aproximam ilicitude, culpa e causalidade, verificando-se um alargamento da ilicitude e um encurtamento da culpa. No entanto, não é de prescindir da culpa e da causalidade na responsabilidade por violação destas normas, nem defender um modelo domatiano na sua aplicação.

21. POLÍTICAS PÚBLICAS E ADMINISTRAÇÃO DEMOCRÁTICA. Rogerio Nery Da Silva. Sequência: Estudos Jurídicos e Políticos, 2012, Vol.33(64), p.57

Resumo: O presente estudo tem o propósito de analisar fundamentos conceituais referentes às políticas públicas a partir de seu surgimento, no contexto das alterações surgidas no modelo tradicional de administração pública, notadamente no início do século XX, conferindo ênfase aos postulados da legalidade, da legitimação e dos procedimentos de construção das referidas policies, buscando conhecer de algumas das considerações teóricas que embasam ou explicam seu modus faciendi ou suas características. O artigo promove uma abordagem aproximativa da disciplina da

Administração Pública, focada no novel instituto, se assim for admissível classificá-lo, com o fito de instrumentalizar as necessárias pesquisas, a serem conduzidas concentradamente nos campos do direito constitucional e do direito administrativo. Directoryof Open Access Journals (DOAJ).

22. OBESIDAD: UN DESAFÍO PARA LAS POLÍTICAS PÚBLICAS. Micaela Mussini; Karina L. TemporelliEstudiosSociales, 2013, Vol.21(41), p.166 [Periódico revisado por pares]

La obesidad es un problema médico que ha sido declarada epidemia mundial por laOrganización Mundial de laSalud. El aumento de suprevalencia implica incrementos enloscostos de los sistemas de salud, tanto en forma directa como indirecta, conjuntamente conun deterioro de lacalidad de vida. Se vuelvaun tema prioritario dentro de la agenda pública de losgobiernos. Lasfallas de mercado presentes enel sector constituyenun argumento que justifica laintervención estatal. Enfunción de ello, es que el objetivo del presente trabajo es analizarlasfallas de mercado presentes enel sector y realizar una recopilaciónexhaustiva de las políticas **públicas** que han sido propuestas para eltratamiento y laprevención de laobesidad. Directoryof Open Access Journals (DOAJ).

23. POLÍTICAS PÚBLICAS ENTRE O SUJEITO DE DIREITOS E O HOMO ECONOMICUS Guareschi, Neuza Maria De Fátima; Lara, Lutiane De; Adegas, Marcos AzambujaPsico, 2010, Vol.41(3), p.332 [Periódico revisado por pares].

Este artigo discute os efeitos das políticas públicas na constituição do sujeito a partir das problematizações que o filósofo Michel Foucault possibilita ao campo da Psicologia Social. Para isso, tomamos as políticas públicas como uma ação do Estado para o investimento na vida da população. Esse investimento, a partir da Constituição Federal de 1988, no Brasil, se configuraria como o ideal de garantir os direitos civis, políticos, sociais, econômicos e culturais do cidadão. Fundamentamo-nos na discussão de Michel Foucault sobre a construção do Estado Moderno, pautado pela noção de biopolítica, para indicar que, nos atravessamentos da relação entre Estado e Neoliberalismo, emerge a figura do homo economicus. Pontuamos que essa relação estabelece um conflito entre aquilo que são os direitos do sujeito e os interesses do mercado econômico e evidenciamos como isso afeta os modos de ser e viver, o que,

no nosso entender, constitui hoje as práticas da Psicologia Social. Directoryof Open Access Journals (DOAJ)

24. POLÍTICAS PÚBLICAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO CIENTÍFICA: PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES. Jaciane Freire Santana; Lorena Teles. Encontros Bibi: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, 2012, Vol.17(35), p.121.

Focaliza as políticas de C&T no Brasil, ressaltando o papel desempenhado pelo Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes). Por meio de um estudo exploratório/bibliográfico, apresenta-se o histórico e a evolução das atividades exercidas pelo Portal. O texto revisita os conceitos de políticas públicas de acesso a informação no Brasil, com ênfase para o Portal da Capes, por ser considerado a maior iniciativa de política pública de acesso a informação em C&T no Brasil, objetivando apresentar dados de acesso em termos de Brasil, Pernambuco e Nordeste. Conclui que deve existir um intenso e ininterrupto trabalho para modernização da plataforma, por meio do acréscimo de conteúdo, mas também da consonância com os requisitos de usabilidade e acessibilidade. Directoryof Open Access Journals (DOAJ).

25. O DESENVOLVIMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS ATRAVÉS DA PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL. Rony Klay Viana De Freitas Nómadas, 2011(30) [Periódico revisado por pares]

Durante a maior parte da história, foi desenvolvida a ideia de que os governos devem formular políticas sociais para proporcionar o bem-estar dos seus cidadãos. O princípio de responsabilidade dos estados para assegurar o bem-estar destes erodiu consideravelmente. Movimentos políticos têm promovido a participação da comunidade como uma alternativa efetiva à do bem-estar assegurado pelo governo. Acredita-se que as comunidades locais têm potencial para organizar-se coletivamente se forem emancipadas do Estado, supostamente opressor e manipulador. Esse artigo tem o objetivo de apresentar alternativas viáveis ao desenvolvimento das políticas públicas com a participação da sociedade civil, visto a evidente crítica à participação do Estado nos assuntos do bem-estar social. Directory of Open Access Journals (DOAJ).

26. ESTRATEGIA METODOLÓGICA PARA UN ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE LA CONFIANZA SOCIAL. María Cecilia Güemes.Circunstância, 2011(26).

Enlos últimos añoslaconfianza social se ha convertido en tópico favorito de lasinvestigacionessociales. Pese a ello, pocaatención ha recibidoel rol del Estado y las políticas públicas ensu problemática reproducción. Tomando enconsideraciónello, y suponiendo que tal relación es indirecta y compleja de explicitar, en este trabajo presentamos y justificamos una estrategia metodológica tripartita que, a partir delestudio de caso enprofundidad, indague el impacto de las políticaspúblicas en ambientes enloscualeslaconfianza se sustenta y recrea: a) instancias objetivas: estructurasproductivas, relaciones laborales y clasessociales; b) espaciostradicionales de socialización informal: escuela y espacios urbanos; c) subjetividades e imaginariossociales. Se concluye reflexionando lasventajas y aportes de una estrategia como lapropuesta. Directoryof Open Access Journals (DOAJ).

27. POLÍTICA DE DEFESA NO BRASIL: CONSIDERAÇÕES DO PONTO DE VISTA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS. Almeida, Carlos Wellington de pinião Pública, 2010, Vol.16, p.220-250 [Periódico revisado por pares].

Resumo: Este artigo analisa a política de defesa do Brasil como uma política pública. Como metodologia, fez-se um benchmarking de conceitos e foram tratadas as informações obtidas de forma qualitativa, transpondo, da literatura das políticas públicas, os conhecimentos necessários à compreensão da defesa nacional como bem público provido pelo Estado. A ideia de integração de diferentes áreas do conhecimento domina a pesquisa e se vê refletida, também, nas conclusões relativas à necessidade de integração de diferentes setores da sociedade. Conclui-se que a busca e o entendimento da política de defesa como bem público requerem superar visões preconcebidas e analisar a defesa nacional com ferramentas das políticas públicas.

28. PROCESSOS DE SUBJETIVAÇÃO NAS POLÍTICAS DE DEFESA DO CONSUMIDOR: VULNERABILIDADE E CIDADANIA EM QUESTÃO. Costa, Ângelo Brandelli; Hennigen, Inês Psico, 2010, Vol.41(3), p.406 [Periódico revisado por pares]

Este artigo analisa os processos de subjetivação engendrados pelos discursos e práticas de uma política de defesa do consumidor. A partir de uma pesquisa exploratória realizada nos PROCONS situados na cidade de Porto Alegre, buscamos aqui compreender os lugares sociais, expressos por essa política, que são disponibilizados para os sujeitos na sua condição de consumidor e cidadão. Foram conduzidas entrevistas com coordenadores, colaboradores e parceiros do órgão, e coletados seus documentos de orientação e divulgação. Os dados foram analisados utilizando análise do discurso. Os resultados mostraram o acento na fragilidade dos consumidores e a aposta em ações educativas desses e dos fornecedores. Discutimos, transcendendo a noção de vulnerabilidade, as possibilidades do trabalho em prol da defesa do consumidor buscando seu empoderamento, que poderia levar a outra posição cidadã. Directoryof Open Access Journals (DOAJ).

29. CUSTOS E BENEFÍCIOS PARA O CONSUMIDOR NA AÇÃO DA RECICLAGEM. Simone Conceição Ramos Castanho; Eduardo Eugênio Spers; Osvaldo Elias Farah. Revista de Administração Mackenzie, 2006, Vol.7(4), p.78 [Periódico revisado por pares].

A industrialização e a mídia induziram um comportamento mais consumista das pessoas, em que produtos são utilizados e descartados com maior frequência e sem muito critério, o que resulta num maior volume de resíduos depositados no meio ambiente. O consumidor pode interferir nesse processo escolhendo produtos e serviços que prejudiquem menos o meio ambiente, ou que possam ser reaproveitados de modo a contribuir para a melhoria da qualidade de vida de sua comunidade e do planeta. Esse não-comprometimento com as consequências, aliado ao poder de modificar esse cenário pelo processo de reciclagem, por exemplo, tornam os consumidores importantes. Embora exista uma busca pelos benefícios da reciclagem, o custo dessa atividade pode ainda ser considerado alto por um segmento de consumidores. Este trabalho verifica a propensão do consumidor em reciclar com base no conceito de valor ou relação custo-benefício. Foram entrevistados consumidores de um município do interior do Estado de São Paulo em duas etapas.

Na primeira, utilizou-se uma pesquisa em profundidade para levantar as variáveis percebidas como de custo-benefício na ação de reciclar. Na segunda etapa foi realizada uma pesquisa com 124 consumidores. Em relação aos benefícios, os resultados demonstram que existe uma preocupação com a questão ambiental no sentido mais amplo. Em relação aos custos, observa-se uma predisposição no processo final da reciclagem, mas não existe uma preocupação no momento de aquisição do produto. Sugestões em relação a decisões estratégias privadas e políticas públicas de comunicação e educação voltadas ao consumidor foram descritas no sentido de aumentar o seu consumo consciente. Directory of Open Access Journals (DOAJ).

30. COMPORTAMENTOS DO CONSUMIDOR DE ALIMENTOS: TIPOLOGIA E REPRESENTAÇÃO DA COMIDA. Lucchese - Cheung, Thelma; Batalha, Mario Otavio; Lambert, Jean Louis. Revista Agroalimentaria, July-Dec, 2012, Vol.18(35), p.115(15) [Periódico revisado por pares].

Ressaltando-se a importância da realização de analises mais explicativas e menos descritivas em trabalhos de Marketing sobre os comportamentos alimentares, experiências de consumo dos indivíduos foram investigadas. As maneiras de perceber os alimentos e os comportamentos de consumo declarados puderam ser compreendidas a partir de contribuições de algumas teorias da sociologia e da antropologia da alimentação. Neste artigo, apresentou-se informações reveladas por 1.600 consumidores brasileiros, igualmente distribuídos entre as cidades de Porto Alegre, São Paulo, Goiânia e Recife. Para o tratamento dos dados, analises estatísticas multivariadas e analise lexical foram empregadas. Os resultados mostraram que os alimentos, impregnados de significados simbólicos, são difusores de identidades sociais e, também, contribuem no processo de construção dessas identidades. As escolhas alimentares dos indivíduos não são realizadas, somente, em função dos aspectos organolépticos dos produtos, dos seus preços, das suas composições nutricionais ou, ainda, da sua acessibilidade no mercado mas, sobretudo, em função da representação dos alimentos para os mesmos. Palavras-chave: marketing, comportamentos do consumidor de alimentos, representação da comida, estatística multivariada, analise lexical, Brasil.

31. ROTULAGEM DE PRODUTOS DOMÉSTICOS E A PREVENÇÃO DE ENVENENAMENTOS NÃO-INTENCIONAIS. Presgrave, Rosaura de Farias; Alves, Eloisa Nunes; Camacho, Luiz Antônio Bastos;Bôas, Maria Helena Simões Villas Ciência& Saúde Coletiva, 2008, Vol.13, p.683-688 [Periódico revisado por pares]

Intoxicações não-intencionais ocorrem principalmente na infância devido à ingestão de produtos de uso doméstico. Um fator determinante é a falta de conhecimento sobre a toxicidade destes produtos. Um estudo aleatório de 158 rótulos de produtos de limpeza foi realizado no Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde - Brasil. Advertência sobre os riscos à saúde, orientações para os primeiros-socorros em caso de envenenamento e instruções de armazenamento foram avaliadas para verificar a qualidade das informações fornecidas ao consumidor sobre os riscos inerentes ao uso destes produtos. Do total de produtos avaliados, 75% foram considerados inadequados porque não forneciam todas as informações necessárias para prevenir danos à saúde decorrentes do seu uso. Instruções para os primeiros-socorros no caso de inalação foram omitidas em mais de 50% dos rótulos estudados e 47% não recomendavam levar o rótulo para o médico em caso de acidente. Além disto, os rótulos não forneciam outras importantes advertências como "ler antes de usar" e "manter no frasco original". Os resultados indicam que a rotulagem dos produtos de limpeza de uso domiciliar não fornece todas as informações para garantir a segurança da população. SciELOBrazil (ScientificElectronic Library Online).

32. AS NOVAS TECNOLOGIAS DE AUTOCUIDADO E OS RISCOS DO AUTODIAGNOSTICO PELA INTERNET. (OPINION Y ANALISIS) (REPORT). Vasconcellos - Silva, Paulo Roberto; Castiel, Luís David. Revista Panamericana de Salud Publica, August, 2009, Vol.26(2), p.172(4) [Periódico revisado por pares]

New self-care technologies and the risk of self-diagnosis through the Internet Encouraged by a solid commercial structure and growing cultural influence, information and communication technologies for health (ICTH) appear as a natural reference point for matters of self-care. As a first trend, ICTH involved end user consultations to websites specializing in health. Soon after, the development of algorithms focused on the identification of illnesses to meet the needs of consumers seeking distant, impersonal technical advice. Despite the comfort and confidentiality, there is evidence

that such resources have generated more doubt and anxiety than meaningful clarifications. According to the literature, users seem to have difficulties in identifying and naming their own symptoms, in addition to having to choose between shallow or alarmist advice. Despite the investments made in providing information, most sources of information do not rely on previous cultural studies about how users interpret their health conditions when resorting to self diagnosis, which ends up by pushing them, paradoxically, to look for specialists. Key words: Internet; self-care; access to information; consumer satisfaction; consumer health information. Como citar: Vasconcellos-Silva PR, Castiel LD. As novas tecnologias de autocuidado e os riscos do autodiagnostico pela Internet. Rev Panam Salud Publica. 2009;26(2):172-5. Palavras-chave: Internet; autocuidado; acesso a informação; satisfação do consumidor; informação de saúde ao consumidor. Cengage Learning, Inc.

33. PROIBICAO DE DISCRIMINACAO DE PRECO POR GENERO NOS CONTRATOS DE SEGURO: ANALISE ECONOMICA DA DECISAO DO TRIBUNAL DA UNIAO EUROPEIA. Penido, Thiago; Mata Diz, Jamile Bergamaschine. Revista de Derecho Privado, July-Dec, 2012, Issue 23, p.89(29) [Periódico revisado por pares]

O trabalho tem por objetivo analisar a extensão da eficácia do princípio da igualdade e a consequente proibição de discriminação no âmbito das relações jurídicas privadas, verificando, especificamente, as externalidades negativas e ineficiências econômicas decorrentes da decisão proferida pelo Tribunal da União Europeia que proibiu a discriminação de gênero como fator na avaliação de risco nos contratos de seguro, a partir do estudo da Directiva 2004/113/CE e das legislações existentes em Alemanha, Portugal, Espanha.

Palavras chaves: direito constitucional, eficácia do direito fundamental a igualdade nas relações jurídicas privadas, discriminação por gênero, contrato de seguro, autonomia privada, liberdade contratual, livre iniciativa, direito e economia, analise econômica do direito constitucional. Cengage Learning, Inc.

34. CONSUMO DE SUBSTANCIAS LICITAS E ILÍCITAS POR POLICIAIS DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO. (articulo em portugues), De Souza, Edinilsa Ramos;Schenker, Miriam ; Constantino, Patrícia ; Correia, Bruna Soares Chaves. Ciência & saúde Coletiva, March., 2013, Vol.18(3), p.667(10) [Periódico revisado por pares]

Investiga-se o consumo de substancias psicoativas entre policiais civis e militares da cidade do Rio de Janeiro. Os dados provem de dois estudos seccionais sobre condições de trabalho e saúde que aplicaram questionário a amostra representativa das duas corporações. Os resultados mostram maiores frequências de consumo regular de tabaco (23,3% dos civis versus 19,1% dos militares), de uso diário de bebida alcoólica (12% dos civis versus 11% dos militares) e de tranquilizantes no último ano (13,3% dos civis e 10,1% dos militares). O consumo de maconha envolveu 0,1% dos policiais civis e 1,1% dos militares, e o uso de cocaína entre os militares foi de 1,1%. O consumo de álcool apresentou-se intenso e acarretando problemas no trabalho e nas relações sociais e familiares destes policiais. Ressalta-se a necessidade de políticas públicas preventivas as adições e a possível subestimação das informações sobre as substancias ilícitas. Palavras-chave Consumo de substancias psicoativas, Uso de drogas, Uso de bebida alcoólica, Uso de tranquilizantes, Police officers Cengage Learning, Inc.

35. EFEITOS CURVELINEARES DA LEALDADE NO COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR. Valter Afonso Vieira. Revista de Administração Mackenzie, 2012, Vol.13(2), p.227 [Periódico revisado por pares].

O objetivo da pesquisa foi responder às seguintes questões: “Existe uma sequência nos estágios da lealdade?” e “Quais efeitos, curvilineares versus lineares, explicam melhor o comportamento de recompra?”. Adotaram-se a base teórica adotada de Oliver (1999) e o modelo de atitude de Fisbein. De acordo com Oliver (1999), uma evolução no estudo de lealdade poderia acontecer se pesquisadores considerassem a estrutura teórica cognição-afeto-conação-ação. Essa estrutura teoriza que consumidores primeiramente se tornam leais em um senso cognitivo, levando-os a um senso afetivo e depois para um conativo, e, por fim, de modo comportamental, tenderiam a recomprar um bem ou revisitar uma loja, obtendo mais produtos. Adotou-se uma metodologia quantitativa descritiva que se configura como um levantamento de corte transversal único com compradores on-line. Os principais resultados encontrados na análise dos dados indicaram que, com o passar de cada estágio de lealdade (por exemplo, cognição e conativo), exceto pelo afeto, a lealdade de ação

obteve um aumento significativo em seu coeficiente de explicação, e o melhor modo de explicar a lealdade foi por meio de associações lineares (versus curvilineares). As implicações práticas sugerem que os efeitos tradicionais de lealdade, com níveis moderados (versus níveis muito elevados), são os melhores e geram maior intenção de retornar à loja virtual. A originalidade do artigo inclui uma modelagem matemática avançada de tratar variáveis lineares. Directoryof Open Access Journals (DOAJ)

36. CARACTERÍSTICAS DO TEMPERAMENTO E SUAS INFLUÊNCIAS NOCOMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR. DOI: 10.5585/remark.v10i2.2256Gilberto Venâncio Luiz. REMark: Revista Brasileira de Marketing, 2011, Vol.10(2), p.30.

O presente artigo tem como objetivo verificar a existência de diferenças entre agrupamentos de pessoas com temperamentos semelhantes em relação ao seu comportamento de consumo, que sejam significativas para elucidar que as características do temperamento influenciam o comportamento de consumo das pessoas. Para chegar a esse objetivo foram aplicados, a uma amostra 167 pessoas, o questionário KeirseyTemperamentSorter II a fim de identificar as características do temperamento dos indivíduos e um questionário contendo 30 perguntas relacionadas aos construtos racionalidade, materialismo, compulsividade, simbolismo e emoção. Após esse levantamento foi aplicada a técnica de análise fatorial para redução do número de variáveis e confirmação dos construtos. Por meio dos fatores criados, a partir dessa análise, foram definidos quatro agrupamentos de indivíduos com temperamentos semelhantes. A partir desses agrupamentos, foi calculada as médias para cada grupo de acordo com os construtos e analisadas as diferenças entre eles em relação às características do temperamento e o comportamento de consumo. Verificou-se que grupos com características racionais de temperamento são menos emocionais em suas decisões e menos compulsivos no processo de compra; o grupo com características mais emocionais no temperamento eram mais compulsivos no processo de compra. Dessa forma, pode-se concluir que o temperamento exerce influência significativa no comportamento de compra dos indivíduos. Directoryof Open Access Journals (DOAJ).

37. O COMPORTAMENTO DE PROCURA DE INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE DECISÃO DE COMPRA NA WEB. Ferreira, Fernando Colmenero. Perspectivas em Gestão & Conhecimento, 2011, Issue 1, pp.3-26.

A Internet tem um grande impacto no comportamento do consumidor na procura de informação. Porém, como que condições, e de que forma esse impacto será sentido, ainda não está completamente explícito. A principal conclusão que atualmente se pode extrair é que as largas generalizações relativamente ao impacto da Internet no comportamento do consumidor na procura de informação não estão garantidas e que, não é provável também, que a Internet seja uma panaceia de informação para os consumidores. Este artigo tenta desenvolver uma síntese da literatura em pesquisa do comportamento do consumidor na fase de procura de informação, genericamente e mais especificamente no contexto da Internet FundaciónDialnet.

38. COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR PARA A AQUISIÇÃO DE PRODUTOS LICENCIADOS DE PERSONAGENS INFANTIS: UM ESTUDO QUALITATIVO. Luciana Maria Boh; Fabiano Larentis. Revista de Administração IMED - RAIMED, 2013, Vol.3(2), p.83

O mercado de produtos licenciados está presente em vários segmentos, em todas as classes sociais e todas as faixas etárias. Este artigo, elaborado através de pesquisa qualitativa, tem como objetivo analisar o comportamento do consumidor relacionado a produtos licenciados com personagens infantis, consumidos pelas crianças e adquiridos pelos pais. Observou-se que as informações coletadas nos três campos: revisão teórica, pesquisa com agente licenciador e com consumidores, demonstram que os pais são influenciados pelos seus filhos, mesmo que muitas vezes imponham limites em relação ao que poderá ser adquirido, e geralmente estão associadas ao custo x benefício. Neste estudo fica evidente que, tanto agenciadores como consumidores entendem claramente o papel do produto licenciado, sendo os mais relevantes aqueles que contribuem à criação da fantasia no universo infantil. Directory of Open Access Journals (DOAJ).

39. COMPORTAMENTO CONSUMIDOR, HÁBITOS ALIMENTARES E CONSUMO DE TELEVISÃO POR ESCOLARES DE FLORIANÓPOLIS. Fiates, Giovanna Medeiros Rataichesck ;Amboni, Renata Dias de Mello Castanho ; Teixeira, Evanilda. Revista de Nutrição, 2008, Vol.21, p.105-114 [Periódico revisado por pares]

OBJETIVO: Identificar o comportamento consumidor de escolares em relação aos seus hábitos alimentares e a influência da televisão. MÉTODOS: Trata-se de estudo piloto com 57 escolares com idades entre 7 e 10 anos, do ensino fundamental de uma escola particular localizada em Florianópolis (SC). Foi utilizado um questionário, desenvolvido especialmente para a pesquisa, e realizada avaliação antropométrica. Os dados foram analisados utilizando testes de associação (teste Qui-quadrado de Pearson - c2) e análise de variância. As diferenças foram consideradas significantes quando p<0,05. RESULTADOS: Todos os estudantes tinham televisão em casa, sendo que 75,0% no próprio quarto. A grande maioria costumava beliscar enquanto assistia a televisão (98,0%), ou fazia as refeições com a televisão ligada (89,5%). O consumo semanal de hortaliças e frutas foi muito inferior ao recomendado segundo a pirâmide alimentar. Os espectadores frequentes de televisão comiam menos verduras semanalmente do que os moderados. De acordo com a avaliação antropométrica, 23,6% dos estudantes apresentavam sobrepeso ou obesidade e 9,1% apresentavam adiposidade central. CONCLUSÃO: Os hábitos dos estudantes indicam a necessidade de empregar estratégias educacionais que promovam a adoção de hábitos e comportamentos mais saudáveis. SciELOBrazil (ScientificElectronic Library Online)

40. COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR DEKASSEGUI BRASILEIRO EM SUPERMERCADOS NO JAPÃO. Túlio Tetsuji Yassunaka; Adriana Vinholi Rampazo; Maria Iolanda Sachuk. Gestão & Regionalidade, 2010, Vol.26(76), p.17

Muitos brasileiros, denominados decasségui, imigraram para o Japão com a finalidade de trabalhar. Como passar dos anos, foi impossível ignorar a presença deles e das suas necessidades de consumo, principalmente em relação aos produtos primários a que estavam acostumados no Brasil. Essa oportunidade de negócio foi percebida tanto por brasileiros quanto por japoneses, surgindo, então, em algumas cidades onde há uma grande concentração de brasileiros, supermercados especializados em

produtos típicos do Brasil. Com o objetivo de identificar as características mais apreciadas por brasileiros, referentes ao atendimento em supermercados nas cidades de Hamamatsu, Oizumi e Toyohashi, no Japão, foi realizada uma pesquisa quantitativa e exploratória com corte transversal. Os resultados demonstraram que a maioria dos decasségui brasileiros que fez parte desta investigação prefere frequentar os supermercados de proprietários japoneses, em detrimento dos supermercados de proprietários brasileiros. Directoryof Open Access Journals (DOAJ)

41. INTENÇÕES E AÇÕES EM RELAÇÃO A ESCOLHA DE PRODUTOS ECOLÓGICOS: ESTUDO SOBRE O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR CARIOCA. André Lacombe Rocha. Contextus, 2011, Vol.9(1), p.49

O artigo apresenta o resultado de pesquisas realizadas sobre atitudes e comportamentos de compra de consumidores de diferentes tipos de bens com características ecológicas. O objetivo é avaliar o valor atribuído a essas características por grupos de consumidores e identificar variáveis que estejam associadas a essas escolhas. O método utilizado é a análise conjunta, complementado por dados qualitativos. Fizeram parte dos estudos 469 consumidores. Os resultados revelam que nem sempre atitudes favoráveis se traduzem em escolhas compatíveis. Conclui-se que o valor dado a ofertas ecológicas varia em função do tipo de produto, está mais relacionado às mulheres e em particular com nível de instrução superior. Directory of Open Access Journals (DOAJ).